

# Conditions générales d'utilisation de La Cigogne

Version 3 - mai 2024

## Mises à jour depuis la version 1

Art. 1 & 3 - Redéfinition du périmètre de circulation de La Cigogne : Haut-Rhin

Art. 6 – Manifeste de La Cigogne en complément de la Charte

Art. 8 – Mise à jour des Modalités d'adhésion

Art. 9 – Mise à jour des Modalités de conversion (€/cigognes)

Art. 10 – Mise à jour des Modalités de reconversion en euros

Art. 12 – Mise à jour des Modalités de paiement

Annexe 1 – Tarif des rejets bancaires – Plafonds sur comptes CigoPay

## 1. Préambule

Les présentes conditions générales d'utilisation de la Cigogne désignées nommées « CGU de La Cigogne », décrivent les obligations qui lient les différents usagers de la monnaie locale complémentaire sur le territoire du Haut-Rhin « La Cigogne ».

## 2. Définitions – Termes employés

- **CGU** ou **Contrat** : les présentes Conditions Générales d'Utilisation de La Cigogne
- **L'Association** : l'association La Cigogne qui porte la monnaie locale complémentaire du même nom
- **MLC** : monnaie locale complémentaire selon la définition légale en vigueur sur le territoire français
- **Mouvement SOL** : fédération française de MLC et d'alternatives monétaires
- **Cigogne** : unité de compte de la monnaie (1 cigogne = 1 euro)
- **Charte** : charte des valeurs portées par la Cigogne, validée en assemblée générale, consultable sur le site internet de La Cigogne
- **Manifeste** : manifeste de La Cigogne validé en assemblée générale, consultable sur le site internet de La Cigogne
- **Adhérent-e** : usager, Adhérent-e de La Cigogne (ou d'une des MLC membres du mouvement SOL)
- **Particulier – Professionnel – Association – Collectivité** : différentes typologies d'Adhérent-e
- **Prestataire** : Adhérent-e de type Professionnel, Association ou Collectivité qui accepte les paiements en cigognes
- **Billet/Coupon** : cigogne sous forme de coupon papier
- **Cigogne numérique** : cigogne sous forme dématérialisée
- **CigoPay** : système de paiement en cigogne numérique
- **Bureau de change** : partenaire qui assure la fonction de bureau de change telle que décrit aux CGU de la Cigogne

## 3. Cadre légal

La Cigogne est une MLC au sens des articles L.311-5 et L.311-6 du Code monétaire et financier, circulant sous format numérique et coupons papier dans les bassins de vie du Haut-Rhin, régie par les articles 21 à 79-III du Code Civil Local, dont c'est l'unique objet social, conformément à l'article L311-5 du Code monétaire et financier.

*Nota : Dès que possible, une interopérabilité avec la monnaie Stück numérique, MLC du Bas-Rhin (67), permettra de couvrir l'ensemble du territoire correspondant à la Collectivité Européenne d'Alsace.*

## 4. Canaux d'information et de contacts de La Cigogne

- Site internet : [www.lacigogne-alsace.fr](http://www.lacigogne-alsace.fr)
- Espace CigoPay : [www.lacigogne-alsace.fr/cigopay](http://www.lacigogne-alsace.fr/cigopay)
- Charte et Manifeste de la Cigogne : <https://lacigogne-alsace.fr/charte-cigogne>
- Courriels généraux : [contact@lacigogne-alsace.fr](mailto:contact@lacigogne-alsace.fr)
- Courriels en lien avec le paiement numérique : [cigopay@lacigogne-alsace.fr](mailto:cigopay@lacigogne-alsace.fr)
- Courriels en lien avec la protection des données privées : [rgpd@lacigogne-alsace.fr](mailto:rgpd@lacigogne-alsace.fr)
- Téléphone : 07.76.32.52.95
- Adresse postale : Association La Cigogne, 4 avenue de Colmar, 68100 Mulhouse (accès public au 1a av. Robert Schuman, 68100 Mulhouse)

Toutes les communications émises par l'Association La Cigogne, sauf s'il en est expressément convenu autrement dans les CGU, se font par publication sur le site internet. Il incombe à l'Adhérent-e de consulter ce site régulièrement.

## 5. Modifications des Conditions d'utilisation

### 5.1. Modifications à l'initiative de l'association La Cigogne

La Cigogne aura la faculté de modifier périodiquement les présentes conditions d'utilisation, notamment les conditions tarifaires.

À cet effet, La Cigogne adressera à l'Adhérent-e, 1 (un) mois avant la date d'application envisagée, par courriel, le projet de modification. L'absence de contestation par l'Adhérent dans ce délai vaudra acceptation par ce dernier des modifications.

En cas de refus de l'Adhérent-e, celui-ci peut résilier le contrat sans frais, avant la date d'application des nouvelles conditions d'utilisation. À défaut de résiliation dans ce délai, les modifications lui seront opposables.

## 5.2. Modifications imposées par des textes législatifs ou réglementaires

Toutes dispositions législatives ou réglementaires qui rendraient nécessaire la modification de tout ou partie des présentes Conditions d'Utilisation seront applicables dès leur date d'entrée en vigueur.

## 6. Conditions générales

L'Adhérent-e accepte les dispositions de la Charte, des Règles de fonctionnement et des Statuts de l'Association. Il se reconnaît dans les intentions posées dans le Manifeste. Il devient membre du Collège :

- des Professionnels (commerces, entreprises, associations, ...)
- OU des Utilisateurs (particuliers)
- OU des Partenaires (collectivités,...)

L'Adhérent-e s'engage à informer l'Association de tout changement d'adresse personnelle (particulier), de l'adresse de son siège ou de son établissement principal et de tout changement de dirigeant-e ou de la personne autorisée à le représenter (professionnel, association).

## 7. Valeurs – Parité – Conversion – Reconversion

La Cigogne est à parité avec l'euro (1 cigogne = 1 euro).

### 7.1. Conversion

Un-e Adhérent-e converti-e des euros auprès de l'Association qui les convertit et met à disposition au format de son choix.

La contre-valeur en euros de l'intégralité des cigognes en circulation est déposée par l'Association sur deux comptes :

- compte de garantie pour les Billets/Coupons
- compte dédié pour les cigognes numériques

Le remboursement des cigognes en euros est garanti à tout moment par l'existence de ce fonds de garantie en euros déposé en banque. Les fonds ainsi déposés bénéficient d'une protection réglementaire contre tout recours d'autres créanciers de l'association La Cigogne, y compris en cas de procédure d'exécution ou de procédure d'insolvabilité de l'association La Cigogne.

### 7.2. Reconversion

Conformément au cadre légal, la reconversion est uniquement réservée aux Prestataires, un Particulier ne peut pas reconvertir les cigognes en euros. Lors de la reconversion, une commission peut-être prélevée par l'Association qui émet une facture correspondante au Prestataire. Le taux de la commission de reconversion est indiqué en annexe aux présentes CGU.

## 8. Modalités d'Adhésion

Périodicité de l'adhésion : année civile (du 1er janvier au 31 décembre)

## 8.1. Particuliers

Les Particuliers adhèrent via le formulaire en ligne sur le site internet de l'Association, ou lors de rencontres avec les bénévoles ou salariés de l'équipe opérationnelle de l'Association, ou auprès des bureaux de change.

L'utilisation récurrente de La Cigogne est mise en avant. Sous sa forme numérique, La Cigogne est rattachée à une recharge mensuelle automatique, sur laquelle une cotisation mensuelle d'adhésion sera automatiquement prélevé en cigognes. Les adhérent.e.s ne souhaitant pas ce mode d'utilisation peuvent utiliser La Cigogne sous forme de billets/coupon, après s'être acquitté du montant de l'adhésion annuelle.

Les comptes CigoPay sont uninominaux. Chaque membre de la famille devra être adhérent de l'Association pour ouvrir un compte individuel, il n'existe donc pas d'adhésion familiale.

## 8.2. Professionnel – Association – Collectivité

Pour devenir Adhérent de l'Association le Professionnel, l'Association ou la Collectivité doit obtenir un agrément par la Commission d'agrément collégial.

La demande d'agrément est déposée auprès de l'Association (téléphone, site internet, courriel).

Avec l'accompagnement du chargé de développement de l'Association, un dossier d'agrément sera établi (avec les pièces annexes requises). Des frais de dossier seront facturés par l'Association. Le dossier sera proposé en commission dès règlement des frais de dossier.

La Commission collégiale donne son agrément si le dossier est jugé conforme aux valeurs de la Charte, aux Statuts de l'Association et aux critères suivants :

- siège social situé dans le département du Haut-Rhin
- le candidat se reconnaît dans les valeurs de l'économie sociale et solidaire, de l'intérêt général, est indépendant juridiquement de tout réseau à vocation commerciale rayonnant au-delà du territoire correspondant à la Collectivité Européenne d'Alsace, représente un intérêt stratégique pour le réseau.

A titre exceptionnel, toute entreprise, non cotée en bourse et dont le siège social n'est pas situé dans le périmètre correspondant au département du Haut-Rhin (par extension, lorsque se sera possible, la Collectivité Européenne d'Alsace) peut solliciter l'Association afin de bénéficier d'un d'agrément en vue d'intégrer le réseau. Les conditions d'accès sont alors étudiées au cas par cas en tenant compte des critères suivants :

- complémentarité de l'activité exercée au regard du réseau existant ;
- utilité réelle de l'activité exercée pour le village, le quartier, la ville voire le bassin de vie au regard de la Charte de La Cigogne ;
- tout autre critère établi par la Commission d'agrément soumis à l'approbation du Comité de coordination de l'Association.

Dans le cas de refus, la Commission peut proposer des recommandations de bonification pour une nouvelle présentation ultérieure.

Après agrément, l'Adhérent-e s'acquiesce du montant de sa cotisation aux conditions prévues dans le dossier d'agrément, un compte CigoPay prestataire sera ouvert, une autorisation de prélèvement automatique pour le renouvellement de l'adhésion sera mise en place.

Lorsque le règlement de l'adhésion est réalisé par mandat de prélèvement en cigogne sur le compte CigoPay, l'Adhérent-e doit s'assurer que le compte est suffisamment crédité à l'échéance de prélèvement. Dans le cas contraire, l'Adhérent-e doit réaliser le règlement en euros par le moyen de son choix et en informer l'Association.

Afin de contribuer à l'essor de la monnaie locale, des défis à relever sont proposés au prestataire.

## 9. Modalités de conversion d'euros en cigognes

### 9.1. Conversion en Billet/Coupon

- par prélèvement bancaire automatique mensuel :
  - l'Adhérent-e remplit un mandat de prélèvement SEPA disponible au téléchargement sur le site internet (ou sur le formulaire en ligne avec signature numérique) et choisit le montant de la conversion mensuelle souhaitée
  - l'Adhérent-e retourne par courriel à l'Association le mandat dûment et lisiblement rempli et signé
  - l'Association prélève le 7 de chaque mois, le montant en euros sur le compte indiqué par l'Adhérent.e.
  - autour du 10 du mois, un bon de retrait des billets/coupons lui sera adressé sur l'adresse courriel indiquée lors de l'adhésion
  - il appartient à l'Adhérent-e d'avertir l'Association en cas de non réception du bon de retrait
  - le bon de retrait a une durée de validité de 6 mois, passé ce délai et sans réaction de la part de l'Adhérent.e (ou d'un ayant droit) l'utilisation du montant prélevé en euros sera réservé au choix de l'Association
  - l'Adhérent.e (ou une tierce personne) communique au Bureau de change de son choix, le numéro de retrait indiqué sur le bon, pour recevoir tout ou partie des Billets/Coupons correspondant.
- auprès d'un Bureau de change :
  - l'Adhérent-e se présente auprès d'un Bureau de change de La Cigogne (mentionné dans l'annuaire des prestataires) avec une pièce d'identité
  - le Bureau de change ne pourra pas enregistrer la conversion si l'Adhérent.e n'est pas enregistré sur le serveur numérique (défaut de cotisation ou exclusion)
  - l'Adhérent-e règle le montant de la conversion en euros selon les moyens de paiement proposés par le Bureau de change
  - le Bureau de change enregistre la conversion sur le serveur numérique de La Cigogne, puis remet à l'Adhérent-e les Billets/Coupons correspondant, selon les coupures disponibles

### 9.2. Conversion en Cigogne numérique

- par prélèvement bancaire automatique :
  - lors de sa demande d'ouverture de compte CigoPay, l'Adhérent-e remplit un mandat de prélèvement SEPA et choisit le montant de la conversion mensuelle souhaitée
  - l'Association prélève le 7 de chaque mois, le montant en euros sur le compte indiqué par l'Adhérent.e.
  - autour du 10 du mois, le compte CigoPay est automatiquement rechargé (et cumulé avec le solde restant du mois précédent)
- par « recharge » sur le site internet :
  - l'Adhérent-e remplit un formulaire en ligne depuis le site internet de La Cigogne et réalise le paiement par carte bancaire via un intermédiaire de paiement en ligne, les frais bancaires de la transaction pourront être rajoutés au montant de la conversion demandée lors du paiement final
  - l'Association vérifie l'état de l'adhésion, puis crédite le compte CigoPay de l'Adhérent-e dans un délai de 5 (cinq) jours ouvrables
  - Il appartient à l'Adhérent-e d'avertir l'Association en cas de non prise en compte du crédit dans un délai de 7 (sept) jours

### 9.3. Conversion de Billets/Coupons en Cigognes numériques

Un Prestataire peut déposer (sans frais) des Billets/Coupons auprès d'un Bureau de change pour les créditer en cigogne numérique sur son compte CigoPay professionnel.

Le Bureau de change saisit sur le serveur numérique le détail des coupures remis et le montant total du dépôt. Le compte CigoPay du déposant est immédiatement crédité en cigognes numériques.

La procédure du dépôt est détaillée sur l'espace CigoPay des Prestataires.

### 9.4. Modulation des mandats de prélèvement mensuels

Dans le cadre d'une utilisation récurrente de la monnaie locale, la modulation des prélèvements par mandat est prévue dans un souhait de souplesse en « bonne entente » entre les utilisateurs de La Cigogne et les moyens humains mobilisable par La Cigogne.

Exemples de modulation envisageables : suspension en cas d'absence du territoire pour congés, augmentation ponctuelle du prélèvement (accueil de visiteurs, fêtes de fin d'année,...), zone de chalandise limitée (en attente de développement du réseau Cigogne), etc.

La demande de modulation des prélèvements est à adresser par courriel à La Cigogne dans un délai de 15 (quinze) jours avant la date de prélèvement automatique. La Cigogne répondra à la demande sous 5 (cinq) jours ouvrables.

## 10. Modalités de reconversion

La reconversion de cigognes en euros n'est pas possible pour les Particuliers.

Le Prestataire effectue une demande de reconversion par courriel auprès de l'Association qui s'engage à y répondre sous cinq jours ouvrables.

Les reconversions ne se font que en cigognes numériques. Pour reconvertir des billets/coupons, le Prestataire doit préalablement procéder à un dépôt comme mentionné à l'article 9.3.

L'Association dispose de cinq jours ouvrables pour :

- effectuer le virement sur le compte bancaire du Prestataire
- adresser la facture correspondant à la commission de reconversion

## 11. Moyens de paiement proposés

### 11.1. Obligations du Prestataire

De manière générale, les Prestataires s'engagent à accepter les deux moyens de paiements :

- Billet/Coupon
- CigoPay (cigogne numérique)

En cas d'empêchement technique le prestataire en fait part lors de la demande d'agrément pour obtenir une dérogation. Exemple : la principale cause d'empêchement technique connue est la localisation du point d'encaissement en zone blanche rendant la transaction CigoPay irréalisable.

### 11.2. Droits et responsabilité de l'Adhérent-e

L'Adhérent-e est responsable de l'utilisation et de la conservation de son mot de passe. Il doit l'utiliser conformément aux finalités spécifiées et assume les conséquences de l'utilisation du mot de passe tant qu'il n'a pas fait d'opposition dans les conditions prévues à l'article 11.10.

L'Adhérent-e doit prendre toutes les mesures propres à assurer la sécurité de son mot de passe.

Il doit donc le tenir absolument secret et ne pas le communiquer à qui que ce soit. Il ne doit notamment pas l'inscrire sur un quelconque document et doit veiller à le composer à l'abri des regards indiscrets.

L'Adhérent-e qui a conclu le Contrat à distance après avoir été démarché au sens des articles L341-1 et suivants du Code monétaire et financier dispose d'un délai de 14 (quatorze) jours calendaires révolus pour exercer son droit de rétractation sans avoir à justifier son choix. Il ne supportera pas de pénalité du simple fait de l'exercice de son droit de rétractation. Le délai court soit à compter du jour où le Contrat est conclu, soit à compter du jour où l'Adhérent-e reçoit les conditions contractuelles et les informations, si cette date est postérieure à la date où le Contrat est conclu. L'Adhérent-e qui souhaite exercer son droit de rétractation devra envoyer sa demande écrite par lettre recommandée avec avis de réception à l'adresse mentionnée à l'article 4.

## 11.3. Responsabilités de l'Association

L'association La Cigogne reste étrangère à tout différend commercial, autre que relatif à l'opération de paiement par virement, pouvant survenir entre Adhérent-e-s de l'Association. L'existence d'un tel différend ne peut justifier le refus d'honorer les sommes dues à l'Association.

Sauf en cas de force majeure ou de communication de données inexactes par l'Adhérent-e, l'Association est responsable de la bonne exécution de l'opération de paiement numérique.

L'Association sera responsable des pertes directes encourues par l'Adhérent-e, dues au mauvais fonctionnement du système sur lequel l'Association a un contrôle direct. L'Association ne sera pas tenue responsable d'une perte due à une panne technique du système si celle-ci était signalée à l'Adhérent-e de manière visible sur le site internet ou l'application mobile CigoPay.

## 12. Modalités de paiement

### 12.1. Modalités de paiement en Billet/Coupon

Les coupures en cigognes comprennent des billets de 1, 5, 10 et 20 cigognes.

Plusieurs dispositifs de sécurité contre la falsification sont intégrés afin de permettre aux prestataires de vérifier leur validité lors du paiement :

- couleur, impression en quadrichromie + encre métallisée argentée + encre fluo orange
- relief, impression en braille la valeur de chaque billet
- numérotation, chaque billet porte un numéro unique
- papier spécial avec filigrane, apparence particulière si on l'expose à la lumière noire

Comme il n'y a pas de centimes dans ce mode de paiement, celui-ci se fait en cigogne pour la part entière, et en centimes d'euros pour les décimales.

Exemple : 12,50 € = 12 cigognes en billet + 50 centimes d'euros en pièce

Le Prestataire n'est pas autorisé à rendre la monnaie en centimes d'euros, il doit donc encaisser une partie en cigognes et une partie en euros (comme dans le cas des chèques restaurant).

### 12.2. Modalités de paiement avec CigoPay

Après son agrément, un compte CigoPay prestataire est ouvert et un QR-code d'identification lui est remis.

Si le prestataire le souhaite, il est possible sur simple demande d'ouvrir des sous-comptes caisse pour pouvoir générer des QR-code différents à chaque point d'encaissement afin de faciliter les clôtures de caisse journalières. Les montants encaissés sur ces sous-comptes sont crédités sur le compte CigoPay principal du Prestataire.

### 12.3. Modalités de paiement en caisse (commerçant)

L'Adhérent-e scanne le QR-code avec son application CigoPay disponible au téléchargement sur les AppStore. L'Adhérent-e saisit le montant de la transaction, renseigne

une information (facultatif) et valide. Un écran de confirmation invite l'Adhérent-e à relire les éléments de la transaction avant de confirmer le paiement. Une fois confirmé et la transaction confirmée par CigoPay, l'application présente un écran avec en visuel une coche verte, le nom du prestataire, la date/heure et le montant. L'Adhérent-e présente cette confirmation au prestataire comme preuve de paiement (le prestataire peut également obtenir la même information en affichant son interface CigoPay sur un smartphone ou un ordinateur connecté à internet).

En cas de solde insuffisant, la transaction ne peut être réalisée (aucun découvert possible).

#### **12.4. Modalités de paiement par virement en ligne**

L'Adhérent-e depuis son espace CigoPay accessible depuis le site internet de La Cigogne peut réaliser un virement vers un-e autre Adhérent-e titulaire d'un compte CigoPay, en saisissant un des identifiants :

- le N° d'Adhérent (figurant sur la carte d'adhérent-e)
- ou l'adresse courriel
- ou le N° de téléphone

Après vérification et confirmation de la transaction, le virement est réalisé instantanément sur le compte CigoPay du destinataire.

#### **12.5. Modalités de paiement par prélèvement en cigogne numérique**

Les paiements en cigognes peuvent être réalisés pour le compte de l'Association par voie de Prélèvement sur le compte CigoPay d'un-e Adhérent-e (exemple : ré-adhésions).

L'Adhérent-e rempli, date et signe un mandat de prélèvement autorisant l'Association à débiter le compte CigoPay de l'Adhérent-e du montant convenu.

L'Adhérent-e doit s'assurer que le solde du compte CigoPay permettra de régler le prélèvement à date. En cas de solde insuffisant, le prélèvement sera réalisé en euros sur le compte bancaire indiqué par l'Adhérent-e.

#### **12.6. Modalités de paiement par prélèvement SEPA en euro**

Les paiements en euros peuvent être réalisés pour le compte de l'Association par voie de Prélèvement SEPA sur le compte bancaire d'un-e Adhérent-e.

L'Adhérent-e rempli, date et signe un mandat de prélèvement SEPA autorisant l'Association à débiter le compte bancaire du Prestataire du montant convenu.

L'Adhérent-e doit s'assurer que le solde de son compte permettra de régler le prélèvement à date. En cas de rejet par l'établissement bancaire, les frais correspondant pourront être répercutés à l'Adhérent-e. Les frais sont indiqués à titre indicatif en annexe et pourront être actualisés selon l'évolution tarifaire en vigueur au jour du rejet.

#### **12.7. Règlement de la rémunération des salariés de l'Adhérent-e**

L'Adhérent-e peut, s'il le désire et avec l'accord exprès du salarié, payer une partie de sa rémunération (salaire, prime,

indemnités...) en Billets/Coupons ou à partir de son compte CigoPay si le salarié est adhérent-e et a ouvert un compte CigoPay.

L'Association propose dans sa grille tarifaire, un tarif d'adhésion réduit pour une prise en charge par l'employeur.

Dans ce cas, préalablement à la première opération, l'Adhérent-e s'engage :

- en présence d'institutions représentatives du personnel, à ce que ces institutions soient informées du projet de la direction et de sa décision d'adhérer à l'Association ;
- en l'absence d'institutions représentatives du personnel, à ce que l'ensemble du personnel soit informé du projet de la direction et de sa décision d'adhérer.

Dans les deux situations, l'Adhérent-e doit disposer de l'accord exprès de chaque salarié qui accepte de recevoir une partie de sa rémunération en cigognes.

#### **12.8. Traçabilité des transactions numériques**

Dans tous les cas, la transaction apparaît immédiatement sur le compte CigoPay de l'Adhérent-e.

L'Adhérent peut consulter et télécharger, à tout moment (hormis durant les périodes de maintenance du site), les relevés de transactions depuis l'interface Web.

L'Adhérent-e a le choix du mode de notification en temps réel des transactions enregistrées sur son compte CigoPay (sur l'application CigoPay et/ou par courriel).

#### **12.9. Révocation des mandats de prélèvements**

L'Adhérent-e peut demander l'arrêt définitif (« révocation ») des prélèvements en cigognes numériques ou en euros. Dans tous les cas, l'Adhérent-e doit en informer le créancier. Selon la nature du prélèvement révoqué, le service rattaché pourra être suspendu jusqu'à la mise en place d'un autre moyen de paiement.

#### **12.10. Recevabilité des oppositions**

Dès qu'il a connaissance de la perte, du vol, du détournement ou de toute utilisation frauduleuse de son mot de passe, l'Adhérent-e doit dans les meilleurs délais faire opposition auprès de l'Association, par courrier ou par courriel.

L'opposition est immédiatement prise en compte. Elle entraîne un blocage des virements à partir du compte CigoPay. Une trace de l'opposition est conservée pendant 18 (dix-huit) mois par l'Association, qui la fournit à l'Adhérent-e à sa demande pendant cette même durée.

L'Association ne saurait être tenue pour responsable des conséquences d'une opposition qui n'émanerait pas de l'Adhérent-e.

En cas de vol, d'utilisation frauduleuse ou de détournement du mot de passe, l'Association peut demander un récépissé ou une copie d'un dépôt de plainte.

La réactivation du compte CigoPay devra être demandée par l'Adhérent-e auprès de l'Association.

### **12.11. Opérations non autorisées effectuées avant l'opposition**

Les opérations consécutives à la perte ou au vol du mot de passe sont à la charge de l'Adhérent-e dans les limites prévues par la loi.

En outre :

- L'Adhérent-e est responsable des annulations, oppositions, réclamations, frais, amendes, pénalités et autres responsabilités auxquels peuvent être exposés l'Association ou les tiers dus à l'utilisation des services fournis dans le cadre du contrat et/ou découlant d'un manquement de la part de l'Adhérent-e aux conditions d'utilisation. L'Adhérent-e accepte de rembourser l'Association ou les tiers en cas d'engagement de l'une quelconque de ces responsabilités.
- Dans le cas où l'Adhérent-e est responsable du règlement de tout montant dû à l'Association, celle-ci peut immédiatement débiter le dit montant du solde du compte CigoPay de l'Adhérent-e. Si le solde de ce compte est inférieur au montant de la réclamation, l'Association se réserve le droit de collecter la dette de l'Adhérent-e en utilisant des règlements reçus sur le compte de l'Adhérent-e. Sinon, l'Adhérent-e accepte de rembourser l'Association par d'autres modes de règlement. L'Association peut également récupérer tout montant dû par des moyens légaux, notamment en faisant appel à une agence de recouvrement.
- Si un tiers effectue une réclamation, une opposition ou une annulation, l'Association suspendra temporairement les fonds en question sur le compte CigoPay de l'Adhérent-e afin de couvrir le montant total du règlement qui fait l'objet de la réclamation, de l'opposition ou de l'annulation. Une suspension en vertu de cette clause ne restreindra aucunement l'utilisation du compte CigoPay en ce qui concerne les fonds autres que ceux faisant l'objet du litige ou présentant un risque dans le cadre de la réclamation, de l'opposition ou de l'annulation, à moins que l'Association n'ait une autre raison de procéder ainsi. Si le litige est résolu en faveur de l'Adhérent-e, l'Association annulera la suspension temporaire et rétablira l'accès de l'Adhérent-e aux fonds en question. Si le litige n'est pas résolu en faveur de l'Adhérent-e, l'Association retirera les fonds de son compte CigoPay.

### **12.12. Opérations non autorisées effectuées après l'opposition**

Les opérations non autorisées effectuées après l'opposition sont à la charge de l'Association, à l'exception des opérations effectuées par l'Adhérent-e.

### **12.13. Exceptions**

Toutes les opérations non autorisées sont à la charge de l'Adhérent-e, sans limitation de montant :

- si l'Adhérent-e, intentionnellement ou par négligence grave, n'a pas satisfait aux obligations mentionnées aux présentes CGU ;
- en cas d'agissement frauduleux de l'Adhérent-e.

### **12.14. Remboursement des débits non autorisés**

L'Adhérent-e est remboursé-e du montant des débits qu'il-elle conteste de bonne foi, dans le cas d'opérations non autorisées telles que décrites ci-dessus, ainsi que du montant des opérations mal exécutées, de telle manière que le compte CigoPay soit rétabli dans l'état où il se serait trouvé si le débit des montants contestés n'avait pas eu lieu, sous réserve :

- qu'il ne s'agisse pas d'opérations entrant dans le cadre des exceptions mentionnées à l'article 11.13 ;
- que l'Adhérent-e ait contesté-e l'opération dans le délai de réclamation lui étant imparti, conformément à l'article 11.16.

### **12.15. Durée des conditions relatives aux moyens de règlement et résiliation**

À compter de la résiliation, le compte CigoPay est clôturé. L'Adhérent-e n'a plus le droit d'utiliser son mot de passe.

Toute fausse déclaration ou usage abusif du mot de passe peut également entraîner la résiliation immédiate du Contrat.

### **12.16. Réclamations**

L'Adhérent-e dispose d'un délai de 13 (treize) mois pour contester une opération de paiement numérique CigoPay non autorisée ou qui a été mal exécutée.

L'Adhérent-e dispose d'un délai de 8 (huit) semaines pour contester une opération de paiement numérique CigoPay autorisée, mais dont l'Adhérent-e ne connaissait pas le montant exact dès lors que ce montant a été supérieur à celui auquel il s'attendait raisonnablement.

Le délai commence à courir au jour du débit de l'opération contestée, telle qu'indiquée sur le relevé des opérations CigoPay communiqué à l'Adhérent-e conformément à l'article 11.8.

Lorsque l'Adhérent-e conteste avoir donné son consentement pour réaliser une opération de paiement numérique CigoPay, ou affirme que l'opération n'a pas été exécutée correctement, c'est à l'Association d'apporter la preuve que l'opération a été authentifiée, dûment enregistrée et comptabilisée et qu'elle n'a pas été affectée par une déficience technique.

Cette preuve peut être apportée par tous moyens.

L'Association se réserve la possibilité de demander à l'Adhérent-e tout document justificatif au soutien de sa réclamation (le justificatif de l'ordre de paiement). En cas de fraude ou de suspicion de fraude commise par un tiers identifié ou non, l'Association peut demander un récépissé ou une copie d'un dépôt de plainte.

Seules les réclamations qui portent sur l'absence ou la mauvaise exécution de l'ordre de paiement numérique CigoPay donné par l'Adhérent-e à l'Association sont visées par le présent article.

### **12.17. Compte CigoPay inactif**

Le compte CigoPay passe en statut « inactif » au bout de 12 (douze) mois sans opérations comme décrit ci-dessous. Dès le premier mois en compte inactif, il y a prélèvement de frais selon grille tarifaire en Annexe 1.

La détermination de la non-activité d'un compte est constatée à la fois :

- par l'absence de fonctionnement du compte : le compte n'a fait l'objet d'aucune opération
- par l'absence de manifestation de l'Adhérent-e, son représentant légal ou la personne habilitée par lui, sous quelque forme que ce soit, y compris par la non ré-adhésion à l'Association

### 13. Prestataire Bureau de change

Les Prestataires acceptant la fonction de Bureau de change s'engagent :

- sur des heures d'ouvertures et d'accès aux services
- d'assurer l'ensemble des prestations mentionnées à l'article 9.

Les horaires sont convenus d'un commun accord avec l'Association qui les communique sur les différents supports de communication.

### 14. Activités interdites

Dans le cadre de l'utilisation du compte CigoPay, ou dans ses relations avec l'Association, un autre utilisateur du compte CigoPay ou un tiers, l'Adhérent-e ne doit pas :

- manquer aux présentes CGU ou à tout autre contrat conclu avec l'Association en lien avec celui-ci ;
- violer une loi, un règlement ou un contrat (notamment, les dispositions relatives aux services financiers, à la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme, à la protection des consommateurs, à la concurrence déloyale, à la non-discrimination ou à la publicité mensongère) ;
- porter atteinte à un droit d'auteur, un brevet, une marque déposée, un secret de fabrication ou tout autre droit de propriété intellectuelle, ainsi qu'à tout droit à la protection de la personnalité ou de la vie privée, qu'ils appartiennent à l'Association ou à un tiers ;
- promouvoir de quelque manière que ce soit à ses adhérents ou à un tiers un instrument de règlement ou de crédit émis ou co-marqué « cigogne(s) numérique(s) » ou « CigoPay » présenté comme une source d'approvisionnement pour les règlements sans l'autorisation préalable écrite de l'Association et de l'émetteur dudit instrument de règlement de crédit et/ou en enfreignant les conditions générales d'une telle promotion définies par l'Association et l'émetteur de cet instrument ;
- agir d'une manière constitutive d'obscénité, de diffamation, de calomnie, de menace ou de harcèlement ;
- fournir des informations fausses, inexactes ou trompeuses ;
- envoyer ou recevoir ce que l'Association pense, de manière raisonnable, être des fonds potentiellement frauduleux ou non autorisés ;
- refuser de coopérer dans le cadre d'une enquête ou de fournir la confirmation de son identité ou de toute information fournie ;

- effectuer toute tentative de double récupération ou d'action pouvant aboutir à un enrichissement sans cause au cours d'un litige par la réception ou la tentative de réception de fonds provenant à la fois de l'Association et du vendeur, de la banque ou de l'émetteur de sa carte pour la même transaction ;
- utiliser tout moyen, quel qu'il soit, permettant de masquer son identité (proxy, VPN...);
- contrôler un compte lié à un autre compte impliqué dans une des activités interdites définies au présent article ;
- conduire ses affaires ou utiliser le compte CigoPay, ou toute autre prestation entrant dans le cadre du Contrat d'une manière qui génère ou risque de générer des litiges, réclamations, annulations, oppositions, frais, amendes, pénalités et d'autres responsabilités pour l'Association, un autre utilisateur de compte CigoPay, un tiers ou lui-même ;
- provoquer la réception d'un nombre disproportionné de réclamations fermées en faveur du demandeur concernant son compte ou sa personne ;
- entreprendre des activités qui présentent ou peuvent présenter un risque de crédit ou de fraude, une augmentation soudaine d'exposition, ou un niveau significatif ou autrement préjudiciable d'exposition (tel que l'Association peut raisonnablement le croire sur la base des informations dont elle dispose) ;
- divulguer ou distribuer à un tiers les informations d'un autre utilisateur des services fournis dans le cadre des présentes CGU, ni utiliser ces informations à des fins de commercialisation, sans avoir reçu le consentement exprès de cet utilisateur en ce sens ;
- envoyer des courriels non sollicités à un utilisateur de compte CigoPay ou utiliser les services fournis dans le cadre du contrat pour collecter des règlements afin d'envoyer, ou d'aider à envoyer, des courriels non sollicités à des tiers ;
- entreprendre une action imposant une charge déraisonnable ou disproportionnée sur l'infrastructure de l'Association ;
- transmettre des virus, vers, chevaux de Troie, ou tout autre programme informatique pouvant endommager, gêner, intercepter subrepticement ou exproprier tous systèmes, données ou autres informations personnelles ;
- utiliser tout robot, « spider », autre dispositif automatique ou procédure manuelle permettant de contrôler ou de copier le site de l'Association sans l'autorisation écrite préalable de cette dernière ;
- utiliser tout dispositif, logiciel ou programme permettant de dévier les en-têtes d'exclusion automatiques de l'Association, ou d'interférer ou de tenter d'interférer avec le site internet de l'Association ou les services fournis dans le cadre du Contrat ;
- copier, reproduire, communiquer à un tiers, altérer, modifier, créer des œuvres dérivées, afficher de façon publique ou cadrer un contenu quelconque du site internet de l'Association sans son consentement écrit ou celui du tiers compétent ;

- prendre toute action pouvant faire perdre à l'Association l'un des services fournis par ses fournisseurs de services Internet, ses sociétés de traitement de règlements ou d'autres fournisseurs ;
- communiquer le ou les mots de passe de son compte CigoPay à quiconque, ni utiliser ceux d'autres utilisateurs de comptes CigoPay. L'Association n'est pas responsable des pertes que l'Adhérent·e subit, y compris, notamment, l'utilisation de son compte CigoPay par toute personne autre que lui résultant d'une mauvaise utilisation des codes personnels ;
- faire, omettre, ou tenter toute autre action ou chose pouvant interférer avec le fonctionnement correct du compte CigoPay. ou des activités exécutées dans le cadre du contrat ou non conformément aux termes du contrat ;
- permettre que l'utilisation que l'Adhérent·e fait du compte CigoPay présente à l'Association un risque de non-conformité avec les obligations légales ou réglementaires de l'Association.

L'Adhérent·E accepte que le fait de s'engager dans l'une des activités interdites par le présent article diminue la sécurité de l'accès et de l'utilisation par lui et par les autres utilisateurs de comptes CigoPay et des services fournis dans le cadre de ce Contrat.

## 15. Résiliation du Contrat

L'Adhérent·e peut résilier, à son initiative, le Contrat par lettre recommandée avec avis de réception adressée à l'Association et demander la clôture du Compte, moyennant un préavis minimum de 30 (trente) jours avant la date d'échéance du Contrat.

L'Association peut résilier à son initiative et à tout moment le Contrat par lettre recommandée avec avis de réception adressée à l'Adhérent·e, moyennant un préavis de 60 (soixante) jours. Toutefois, en cas de comportement gravement répréhensible de l'Adhérent·e, l'Association peut procéder immédiatement à la clôture du compte CigoPay, sans préavis. En cas de liquidation amiable ou judiciaire de l'Adhérent·e, l'Association met fin au Contrat, dès qu'elle en a connaissance (ou décès de l'entrepreneur individuel).

À l'issue du préavis applicable, l'Association adresse à l'Adhérent·e un état de situation, le Contrat est résilié et le Compte CigoPay est clôturé. Plus aucune opération ne peut intervenir à compter de cette date et l'Adhérent·e doit avoir restitué la Carte d'Adhérent·e à l'Association.

Le solde créditeur du Compte CigoPay est remboursé à l'Adhérent·e professionnel en euros par virement sur le compte bancaire de l'Adhérent·e. L'Adhérent·e devra s'acquitter de frais de clôture de compte tels que décrit dans la grille tarifaire en Annexe 1, en sus de la commission de reconversion prévue à l'article 7.2.

## 16. Loi applicable, tribunal compétent, langue

Tout litige résultant des présentes CGU pourra faire l'objet d'une médiation comme prévu par l'article L152-1 du Code de la consommation et conformément aux dispositions de l'article R612-1 à R612-5 du Code de la consommation.

La loi applicable au contrat est la loi française. Le contrat doit être interprété selon le droit français.

Tous litiges relatifs au contrat ou à ses suites (notamment pour ce qui concerne sa validité, son interprétation ou son exécution) seront de la compétence exclusive du Tribunal de Grande Instance de Mulhouse.

La langue utilisée est le français.

## 17. Informations

L'Association se réserve le droit de demander à l'Adhérent·e des informations supplémentaires, autres que celles qui sont indiquées dans le contrat. L'Adhérent·e accepte de répondre à toute demande d'informations complémentaires, effectuée de manière raisonnable par l'Association. Dans ce cadre, l'Association peut notamment être amenée à demander à l'Adhérent·e de lui envoyer par courriel ou de toute autre manière certains documents d'identification (à l'exclusion de son mot de passe).

## 18. Données personnelles

Depuis le 25 mai 2018, une nouvelle réglementation européenne est entrée en application dans le but de renforcer la sécurité et la confidentialité des données et les droits des personnes : il s'agit du Règlement Général sur la Protection des Données, le RGPD.

Cette Politique de confidentialité décrit les règles de gestion, de traitement et de stockage des données personnelles des Adhérent·E·S, soumises dans le cadre des services et des dispositifs mis en œuvre. Le terme « données personnelles » désigne les informations relatives à une personne physique identifiée ou qui peut être identifiée. Cette politique ne porte que sur les traitements dont l'Association est responsable conformément au Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 : Règlement 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, et abrogeant la directive 95/46/CE (Règlement général sur la protection des données dit « RGPD ») et de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée (dite « loi informatique et libertés »).

### 18.1. Responsable du traitement

L'Association La Cigogne représentée par le représentant légal de l'Association.

### 18.2. Finalité des traitements

Des informations personnelles peuvent être recueillies aux fins suivantes :

- Pour s'inscrire et bénéficier du service
- Pour recevoir des informations de la part de l'Association
- Pour le bon fonctionnement et la maintenance des sites web
- Pour d'autres fins légitimes en conformité avec la loi en vigueur
- Pour chaque traitement de données, une information spécifique est réalisée au niveau du dispositif afin d'informer la personne de la finalité du traitement, de sa base légale (article 6 du RGPD), des destinataires des données, des durées de conservation et de ses droits.



La majorité des traitements mis en œuvre par l'Association relèvent d'une obligation légale : article 6-c du RGPD : le traitement est nécessaire au respect d'une obligation légale à laquelle le responsable du traitement est soumis.

Pour nos lettres d'information, l'Association traite les données personnelles sur la base du consentement explicite que l'Adhérent·e a donné·e à cet effet.

### 18.3. Données collectées

Selon le traitement réalisé, différentes catégories de données peuvent être traitées : données d'identification, de connexion, informations d'ordre personnelles et/ou professionnelles, pièces justificatives, données de suivi (adresse IP, cookies, etc.), etc.

Ces informations peuvent être issues :

- De formulaires de collecte en ligne ;
- De dossiers papiers ;
- De la création d'un compte en ligne ou d'une navigation sur les sites internet ;
- De l'utilisation de systèmes ou réseaux mis à disposition pour l'accès à internet ;
- D'une transmission par des tiers habilités à transmettre ces données à L'Association.

Lors d'une collecte directe, le recueil obligatoire des données qui sont nécessaires à la prise en compte sont précisées par le symbole (\*).

Certaines données sont collectées automatiquement du fait des actions sur les sites (cookies). Leur traitement est décrit dans un paragraphe ci-dessous, intitulé « Cookies ».

### 18.4. Destinataires des données personnelles

En fonction de leurs besoins respectifs, peuvent être destinataires de tout ou partie des données :

- Les services de l'Association en charge de l'instruction des dossiers
- Les partenaires habilités à traiter les données dont les responsabilités sont formalisées par convention
- Les sous-traitants qui sont contractuellement liés à l'Association pour mettre en œuvre tout ou partie d'un traitement
- Les prestataires dans le cadre de la fourniture d'une solution logicielle et/ou de sa maintenance
- Les tiers autorisés de l'administration fiscale ou judiciaire (DGFIP, CICC, Cour des comptes, etc.)

Des garanties sont systématiquement demandées aux destinataires des données permettant de définir les responsabilités de chacun.

### 18.5. Transfert des données hors EU

Aucun transfert de données hors de l'union européenne n'est réalisé.

### 18.6. Conservation des données personnelles

Les données à caractère personnel collectées pour chacun des dispositifs sont soumises à des règles de conservation qui peuvent répondre à :

- Une durée de conservation légale ;

- Une durée nécessaire à l'accomplissement de la finalité ;
- Une durée déterminée pour des raisons réglementaires ou de contrôle.

À l'issue de cette durée de conservation, ces données sont archivées, supprimées ou anonymisées (à des fins statistiques).

Les informations recueillies relatives à la traçabilité des accès sont conservées un an. Après cette date, les données collectées sont supprimées.

### 18.7. Sécurité

En tant que responsable de traitements, l'Association met en œuvre des moyens techniques et organisationnels appropriés pour protéger les données personnelles.

L'Association utilise des protocoles sécurisés pour la communication et le transfert de données (tel que https). L'Association surveille nos systèmes pour détecter d'éventuelles vulnérabilités et attaques.

Des mesures de protection fortes de la confidentialité, de l'intégrité et de la disponibilité des données ont été mis en place. L'Association a également mis en place des politiques et procédures afin de prévenir les accès non autorisés aux données. Ces dernières incluent des règles de développement sécurisé.

### 18.8. Droits sur les données personnelles

Les personnes concernées par le traitement de leurs données disposent d'un droit général d'accès, de rectification, de limitation et de portabilité des informations qui les concernent. Les personnes peuvent également définir le sort de leurs données après leur décès. Les personnes peuvent également, pour des motifs légitimes, s'opposer au traitement, demander l'effacement des données les concernant, ou retirer leur consentement à tout moment, sauf si ces droits ont été écartés par une disposition législative.

L'Association reçoit les réclamations relatives aux traitements mis en œuvre par l'Association et veille au respect du droit des usagers.

Pour exercer les droits ou pour toute question relative au traitement des Données Personnelles, l'Association peut être contactée :

Soit par mail à : [rgpd@lacigogne-alsace.fr](mailto:rgpd@lacigogne-alsace.fr)

Soit par courrier postal à : Association La Cigogne, Délégué à la protection des données, 4 avenue de Colmar - 68100 Mulhouse

Les Données Personnelles qui seront communiquées dans le cadre de l'exercice du droit d'accès aux Adhérent·e-s le seront à titre personnel et confidentiel. À ce titre, pour que la demande d'accès soit prise en compte, elle devra être accompagnée d'un justificatif d'identité.

Les personnes peuvent enfin introduire une réclamation auprès de la CNIL (3, place Fontenoy – TSA 80715 – 75334 Paris cedex, [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr)).

## 18.9. Cookies

Les cookies sont des petits fichiers texte déposés sur votre terminal (ordinateur, tablette ou mobile) lors de la visite d'un site. Ils permettent de reconnaître un internaute, d'une visite à une autre.

L'Association La Cigogne utilise des outils de Google, Apple et Cyclos pour collecter des statistiques anonymes sur l'utilisation par les Adhérent-e-s et les internautes (ex : pages les plus consultées, nombre de visiteurs, navigateurs utilisés,...).

## 18.10. Engagement de l'Association dans le traitement des données personnelles

L'Association La Cigogne s'engage à mettre tout en œuvre pour que les données personnelles de l'utilisateur soient :

- Obtenues et traitées de manière loyale et licite ;
- Collectées pour les finalités déterminées, légitimes et à limiter leur utilisation à ces finalités ;

- Adéquates, pertinentes et non excessives par rapport à ces finalités ;
- Traitées dans le respect des droits des personnes prévues par le Règlement européen sur la protection des données ;
- Conservées conformément aux finalités poursuivies ;
- Traitées et conservées selon des modalités permettant d'assurer leur sécurité en vue d'empêcher qu'elles puissent être endommagées, modifiées, détruites ou communiquées à des tiers non autorisés.

## 19. Références complémentaires

- Référence Loi Eckert : <https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/JORFTEXT000029095362/>
- Note sur la position de l'ACPR relative aux notions de « réseau limité d'accepteurs » et « éventail limité de biens et services » s'appliquant aux monnaies locales électroniques : <https://acpr.banque-france.fr/sites/default/files/media/2017/10/26/201710-position-2017-p-01-de-l-acp.pdf>

## Annexe 1 : Conditions tarifaires et limites d'utilisation

Les conditions tarifaires ci-dessous pourront être amenées à évoluer selon les décisions prises démocratiquement au sein de l'association. Toute modification des conditions tarifaires fera l'objet d'un mail d'information.

### Ouverture, fonctionnement et suivi de compte CigoPay

- Ouverture du Compte CigoPay : GRATUIT
- Application mobile CigoPay : GRATUIT
- Relevé de compte téléchargeable en ligne (12 mois) : GRATUIT
- Commission de change d'euros en cigognes par CB : Frais appliqués par le prestataire de service de paiement
- Contribution sur les transactions entre compte CigoPay : AUCUN
- Frais de tenue de compte inactif (après 12 mois d'inactivité d'un compte) : 2 cigognes numériques / mois
- Clôture du compte CigoPay pour Particulier : GRATUIT
- Délai de débit – crédit des comptes cigognes numérique : 5 jours ouvrables
- Découvert, solde négatif : pas de découvert possible
- Frais de rejet bancaire au 01/03/2024 : 11 euros

### Commission à la reconversion

Reconversion uniquement possible pour les prestataires :

- Contribution sur les reconversions de cigognes en euros : 5 %

### Seuils d'utilisation du compte CigoPay

Pour que ces seuils soient activés dès l'ouverture de compte, l'Adhérent-e devra fournir à l'Association une copie d'une pièce d'identité en cours de validité (CNI recto/verso, passeport). À défaut de ce justificatif, des seuils rabaisés seront appliqués.

- Solde maximum du compte CigoPay : 2 500 cigognes
- Solde maximum du compte CigoPay Prestataires : 15 000 cigognes
- Montant maximum par transaction CigoPay : 2 500 cigognes
- Montant maximum de crédit CigoPay par an : 15 000 cigognes