CONDITIONS GENERALES D'ACCES AU SERVICE DE TELCO MONEY VIA TELEPHONE MOBILE

ARTICLE 1. OBJET

Sont définis ci-après les termes et conditions d'accès au Service de TELCO MONEY via Téléphone Mobile. L'acceptation des présentes Conditions Générales applicables au Service via Téléphone Mobile/Terminal de Paiement Électronique (TPE) est validée par la signature du Formulaire de souscription ou, pour une Entreprise, de la convention de compte Entreprises, et engage le Client au respect des présentes Conditions Générales. Ces Conditions Générales pourront être modifiées à tout moment dans les conditions prévues à l'Article 13, y compris suite à une décision administrative, réglementaire ou judiciaire à laquelle TELCO MONEY ne pourra se soustraire. Toute utilisation ou exploitation des offres, produits et services par le Client est régie par les présentes Conditions Générales, dont la signature par le Client n'est nullement requise pour être en vigueur, suivant les différentes mises à jour pouvant être apportées par TELCO MONEY. Le Client reconnaît expressément qu'il adhère au Service et aux présentes Conditions Générales dès qu'il effectue une transaction/opération, notamment s'il change son Code secret. Le Client reconnaît avoir lu et compris les présentes Conditions Générales et en cas de désaccord avec l'un quelconque des termes du contrat, renonce à l'utilisation du Service via Téléphone Mobile.

ARTICLE 2. DEFINITIONS

Les définitions suivantes se rapportent aux Conditions Générales :

« **Bénéficiaire** » désigne toute personne (y compris le Client, un autre Client, un Marchand du Service de TELCO MONEY ou tout autre revendeur agréé) notifiée par SMS par le Client, pour recevoir de l'UME.

« **Carte SIM** » / « **eSIM** » / « **SIM** » désigne l'élément contenant l'identification du Client de TELCO MONEY qui lui permet d'accéder au Service si elle est utilisée avec un téléphone mobile approprié.

« **Client** » désigne toutes les personnes, morales ou physiques, titulaires d'un Compte du Service de TELCO MONEY et utilisant ou exploitant le Service.

« **Code secret** » désigne le code confidentiel et personnel attribué au Client titulaire d'un compte TELCO MONEY, ou à toute personne dûment habilitée par celui-ci, permettant d'accéder audit compte et d'initier ou de valider des transactions au moyen du Service TELCO MONEY. La saisie du Code secret par le Client lors de la souscription à un service, de l'inscription à celui-ci ou de l'initiation ou de la validation d'une transaction vaut expression de son consentement et acceptation des conditions applicables au service concerné ou autorisation de la transaction correspondante. Cette authentification produit les mêmes effets juridiques qu'une signature manuscrite, dans les conditions prévues par la législation applicable.

« **Compte** » ou « **Compte du Service** » désigne le Compte du Service du Client, maintenu par TELCO MONEY, contenant de l'UME gardée dans ce compte et équivalent à une somme d'argent comptant déposée dans les livres du Partenaire Bancaire par TELCO MONEY.

« **Conditions Générales** » désigne les présentes conditions générales d'accès et d'utilisation du Service, acceptées par le Client par la signature du Formulaire de souscription ou, le cas échéant, de la convention de compte Entreprises, telles que modifiées le cas échéant conformément à l'Article 13.

« **Entreprise** » désigne tout Client personne morale, ou personne physique agissant pour les besoins de son activité professionnelle, ayant conclu avec TELCO MONEY une convention de compte Entreprises, laquelle définit les conditions particulières applicables à ses Comptes, notamment les liens entre ceux-ci, les personnes autorisées à les utiliser et la tarification applicable.

« **Equipement téléphonique** » désigne le téléphone mobile ou tout autre terminal compatible du Client, ainsi que sa SIM, permettant d'accéder au Service.

« **Formulaire de souscription** » désigne les détails de la souscription du Client (identification du Client) contenant le consentement du Client aux Conditions Générales.

« **Marchand du Service** » est une entité agréée par TELCO MONEY pour fournir le Service, dont les détails peuvent être obtenus depuis les bureaux de TELCO MONEY.

« **MSISDN** » correspond au numéro d'identification de l'opérateur mobile du Client délivré avec sa SIM et correspondant à un numéro d'identification et à un code PIN pour accéder au réseau YAS.

« **Partenaire Bancaire** » désigne tout établissement financier partenaire de TELCO MONEY dépositaire des sommes représentant les achats d'UME par les Clients.

« **Partenaire du Service** » désigne tout vendeur de biens et de services qui accepte d'être payé en UME.

« **Partie** » ou « **Parties** » désigne, individuellement, TELCO MONEY ou le Client désigné dans le Formulaire de souscription et, collectivement, TELCO MONEY et le Client désigné dans le Formulaire de souscription.

« **Point de Vente** » signifie boutique, ou autres locaux de revendeur y compris TELCO MONEY, où le Marchand du Service travaille indépendamment.

« **Recharge prépayée** » désigne le crédit de communication Réseau YAS du Client.

« **Rémunérations** » désigne la tarification et autres taxations liées aux termes des présentes Conditions Générales.

« **Service** » désigne tous les services fournis par TELCO MONEY dont l'issue est l'échange et/ou le transfert d'UME, basé sur les règles de transfert, incluant l'enregistrement de toutes les transactions, vérifiant et confirmant toutes transactions conclues et mettant à jour le Compte du Service de TELCO MONEY du Client.

« **Service Client** » désigne le Service Client TELCO MONEY situé au Siège TELCO MONEY S.A. à Oasis, Moroni, UNION DES COMORES.

« **SMS** » signifie service de messagerie qui permet au Client de transmettre un message texte à un autre téléphone mobile. En application des dispositions légales et réglementaires en vigueur, le Client reconnaît expressément que l'envoi de SMS à son attention par TELCO MONEY équivaut, sans réserve quelconque, à une notification dûment reconnue et opposable à l'égard du Client destinataire du SMS.

« **Solde du compte** » désigne le montant d'Unité Monétaire Électronique (UME) crédité sur le Compte du Service du Client.

« **Start key** » désigne le code d'activation à quatre (4) chiffres, à usage unique, que TELCO MONEY envoie au Client par SMS après sa souscription au Service, et qui sert exclusivement à l'activation initiale de son Compte. Lors de cette activation, le Client est tenu de choisir immédiatement son Code secret ; la Start key ne peut être utilisée pour valider aucune transaction et devient caduque dès l'activation du Compte.

« **Système du Service** » désigne le service de transfert d'argent par la téléphonie mobile, commercialisé et managé en exclusivité par TELCO MONEY en UNION DES COMORES.

« **Transaction de crédit** » désigne toute transaction portée par TELCO MONEY au crédit du compte d'UME du Client.

« **Transaction de débit** » désigne toute transaction portée par TELCO MONEY au débit du compte d'UME du Client.

« **Unite Monétaire Électronique (UME)** » : désigne la somme d'argent électronique au crédit du Compte du Client et équivalente à une somme d'argent comptant, détenue par le Partenaire Bancaire pour TELCO MONEY, résultant de l'achat par le Client de la valeur électronique correspondante, une UME étant égale à un Franc Comorien.

ARTICLE 3. LIEN ENTRE COMPTE ET SIM UTILISABLE VIA UN TELEPHONE MOBILE

3.1 Tout client d'un opérateur de télécommunications disposant d'une SIM active peut ouvrir un Compte du Service, dès lors qu'il souscrit au service Mobile Money de TELCO MONEY.

3.2 Un Client est limité à un seul Compte du Service par SIM active d'un opérateur de télécommunications. Néanmoins, dans le cas d'une Entreprise, des liens de subordination ou de partage peuvent être créés entre plusieurs Comptes du Service appartenant à la même Entreprise, dans les conditions prévues par la convention de compte Entreprises.

3.3 Le Client est tenu de payer son opérateur de télécommunications pour tous les coûts liés au réseau utilisé pour le Service, à partir du rechargement de son compte auprès de cet opérateur.

3.4 Le Client peut ouvrir un compte auprès de tout Marchand du Service en UNION DES COMORES. Néanmoins, pour bénéficier des conditions liées à sa convention de compte Entreprises, et non des conditions individuelles d'abonnement, le Client doit informer TELCO MONEY de toute ouverture de compte qu'il souhaite utiliser dans le cadre de cette convention.

3.5 TELCO MONEY peut décliner la demande du Client, y compris a posteriori, uniquement pour un motif légitime et objectif, notamment lorsque : (i) les informations ou pièces justificatives requises au titre des obligations de connaissance du client (KYC) sont incomplètes, inexactes ou insuffisantes ; (ii) l'ouverture ou le maintien du Compte est interdit par une disposition légale ou réglementaire, une décision d'une autorité compétente ou une interdiction bancaire ; (iii) le Client est juridiquement incapable ou n'est pas valablement représenté ; (iv) l'utilisation du Service présente un risque avéré de fraude, de blanchiment de capitaux, de financement du terrorisme ou de contournement des règles applicables ; ou (v) les conditions techniques ou de sécurité nécessaires à la fourniture du Service ne sont pas réunies.

3.6 Après l'activation de son Compte par l'entrée de la « Start key », le Client doit choisir un Code secret qui lui permettra d'utiliser immédiatement tous les services se rapportant au Service via Téléphone Mobile.

3.7 Les stipulations suivantes s'appliquent aux Comptes ouverts par une Entreprise, en complément des autres stipulations des présentes Conditions Générales :

-Utilisateurs autorisés : l'Entreprise désigne par écrit auprès de TELCO MONEY les personnes autorisées à utiliser ses Comptes et précise, pour chacune d'elles, les opérations et plafonds autorisés. Chaque utilisateur autorisé dispose d'un Code secret personnel, auquel s'appliquent les obligations de l'Article 10.

-Modification et retrait des autorisations : l'Entreprise informe sans délai TELCO MONEY, par écrit, de toute modification ou de tout retrait d'autorisation. Ceux-ci ne

sont opposables à TELCO MONEY qu'à compter de leur réception et de leur prise en compte, au plus tard dans un délai d'un (1) jour ouvrable.

-**Responsabilité de l'Entreprise** : l'Entreprise répond de l'ensemble des opérations effectuées sur ses Comptes au moyen du Code secret d'un utilisateur autorisé, y compris lorsque celui-ci a excédé ses pouvoirs internes, tant que l'autorisation n'a pas été retirée conformément au paragraphe précédent. Le régime de contestation prévu à l'article 8.5 s'applique à l'Entreprise.

-**Comptes liés** : lorsque des Comptes d'une même Entreprise sont liés en application de l'article 3.2, la convention de compte Entreprises désigne le Compte principal, les Comptes rattachés et les transferts autorisés entre eux. La clôture du Compte principal entraîne celle des Comptes rattachés, sauf stipulation contraire de la convention.

-**Informations de l'Entreprise** : l'Entreprise informe sans délai TELCO MONEY de tout changement affectant ses représentants légaux, ses bénéficiaires effectifs ou ses utilisateurs autorisés, et fournit les justificatifs requis au titre de l'article 11.7.

-**Primauté de la convention** : en cas de contradiction entre les présentes Conditions Générales et la convention de compte Entreprises, cette dernière prévaut pour les points qu'elle règle expressément, notamment la tarification applicable.

ARTICLE 4. LE SERVICE VIA TELEPHONE MOBILE

Le Service via Téléphone Mobile est disponible sous réserve des conditions suivantes :

4.1 Bien que TELCO MONEY s'efforce d'assurer au Client une utilisation pleine du Service dans la zone de couverture, TELCO MONEY ne garantit pas que le Service sera disponible à tout moment et n'est tenue responsable d'aucune indisponibilité du Service causée par des circonstances hors de son contrôle incluant (mais sans se limiter à) des catastrophes naturelles, cas de force majeure, cas fortuits, ou des travaux sur le réseau YAS.

4.2 En cas de dommage, perte ou vol de tout ou partie de son Equipement téléphonique, il revient au Client d'informer immédiatement le Service Client. Dès réception de l'information, TELCO MONEY procèdera au blocage de la SIM perdue, endommagée ou volée, et ce jusqu'à son remplacement, afin d'éviter toute tentative de fraude par autrui. Des frais de remplacement seront appliqués et le Client sera responsable de tous les surcoûts et transactions subséquentes. Le Client peut informer TELCO MONEY du dommage, de la perte ou du vol en appelant le Service Client. TELCO MONEY ne peut être tenue pour responsable de toute transaction validée par le Code secret avant la réception de cette information.

4.3 Le Client reconnaît que les communications échangées via l'Equipement téléphonique transitent par des réseaux de télécommunications que TELCO MONEY ne contrôle pas et qu'elles peuvent, pour des raisons indépendantes de TELCO MONEY, être interceptées illicitement ou détournées vers un tiers. En conséquence, TELCO MONEY ne garantit pas la confidentialité de ces communications et ne saurait être tenue responsable des pertes, vols ou dommages, directs ou indirects, résultant d'une atteinte à leur confidentialité, sauf faute lourde ou dolosive de TELCO MONEY. Il appartient au Client de prendre les mesures nécessaires pour assurer la sécurité de son Equipement téléphonique et de son Compte, conformément à l'Article 10.

4.4 Le Client s'engage à se soumettre aux conditions et recommandations que TELCO MONEY peut émettre à relativement à l'utilisation du Service.

4.5 Le Client reconnaît et accepte que les Transactions effectuées à partir de son Compte ne donnent lieu à aucun relevé physique d'opérations, sans préjudice de la faculté d'obtenir un relevé dans les conditions prévues à l'Article 16.

4.6 A l'exception des appels vers les numéros gratuits (annexés au formulaire), une rémunération minimale peut être prélevée, conformément aux tarifs applicables.

4.7 Pour des raisons de contrôle et de prévention contre les fraudes (incluant le contrôle qualité, formation, Revenue assurances etc.), les appels, e-mails ou SMS du Client liés au Service peuvent être enregistrés ou contrôlés.

ARTICLE 5. ACTIVATION DE L'UTILISATION DU SERVICE VIA TELEPHONE MOBILE

L'activation initiale du Service via Téléphone Mobile par le Client est conditionnée par l'utilisation de sa Start key.

ARTICLE 6. BLOCAGE, SUSPENSION DU SERVICE / CLOTURE DU COMPTE VIA TELEPHONE MOBILE

6.1 TELCO MONEY peut suspendre (bloquer), restreindre, arrêter la fourniture du Service (partiellement ou entièrement), procéder au réajustement des commissions, bonus ou sommes indûment crédités ou non justifiés sur tout compte appartenant au Client (même nom et/ou numéro de CIN), et/ou clôturer le Compte du Client moyennant un préavis de quarante-huit (48) heures. Ce préavis ne peut être écarté qu'en cas de fraude avérée ou dans les cas prévus aux articles 6.5 et 7.5. Avant toute clôture définitive, TELCO MONEY informe le Client des motifs envisagés et lui accorde un délai de quarante-huit (48) heures pour présenter ses observations, sauf en cas de fraude avérée. Ces mesures ne peuvent être prises que dans les cas suivants ainsi que dans ceux prévus aux articles 6.5 et 7.5 :

6.1.1 Si TELCO MONEY a des raisons de croire que le Client utilise son Compte, incluant son numéro de téléphone et son Code secret, pour un usage frauduleux, ou ayant pour objet de détourner le Système du Service, et dans le cadre de transactions considérées comme frauduleuses (dénaturées, répétitives sans causes ou objets réels), ou si le Client ne respecte pas l'une des stipulations des Conditions Générales.

6.1.2 Si le Client notifie à TELCO MONEY que tout ou partie de son Equipement téléphonique a été volé, perdu ou endommagé, ou qu'il a oublié son Code secret.

6.2 TELCO MONEY procèdera à la fermeture de l'accès au Compte du Client via Téléphone Mobile à la réception de sa demande.

6.3 TELCO MONEY n'est pas tenue responsable en cas de dommage direct et indirect survenu lors de la suspension, blocage ou clôture du Compte du Client sur la base des dispositions de l'article 6.1, sauf faute lourde ou dolosive de TELCO MONEY.

6.4 Le Client et tout Point Marchand ou Partenaire reconnaissent expressément que toute suspension, réactivation et réajustement ou autres dispositions devant être prises par TELCO MONEY sont des sanctions et mesures contractuelles. Toute transaction ou toute opération du Service considérées comme abusives feront ainsi l'objet de telles mesures.

6.5 Le Compte objet ou bénéficiaire de transactions et/ou opérations abusives, ou ayant reçu des sommes ou bonus indûment crédités ou non justifiés, pourra ainsi être suspendu, sans préavis ni formalité supplémentaire, pendant une durée de quarante-huit (48) heures. À l'issue de ce délai, si la suspension n'est pas levée, le Client sera informé des motifs de sa prolongation et pourra présenter ses observations avant toute clôture définitive. La levée de suspension ou la clôture du Compte sera effectuée après application des dispositions et mesures prévues à cet effet.

ARTICLE 7. TARIFICATION

7.1 Les frais et tarifs applicables aux transactions effectuées à partir du Compte du Client sont dus à TELCO MONEY conformément à la grille tarifaire en vigueur, en fonction de la nature et du type de transaction concernée. La grille tarifaire est mise à la disposition du Client dans les bureaux de TELCO MONEY et sur son site Internet.

7.2 A chaque transaction effectuée, la taxation correspondante sera directement déduite du Compte du Client à la conclusion de la transaction et le nouveau solde de son Compte lui sera notifié par SMS.

7.3 Est incluse dans les tarifs ainsi prélevés la Taxe sur la Valeur Ajoutée (TVA).

7.4 Le Client reconnaît et accepte que les Rémunérations sur l'utilisation du Service peuvent être débitées du Compte du Client sans que celui-ci ne reçoive à cet effet une quelconque notification additionnelle (autre que l'information déjà mise à sa disposition).

7.5 TELCO MONEY se réserve le droit de facturer des frais de maintenance sur les comptes restés inactifs pendant une période supérieure à six (6) mois consécutifs, conformément à la grille tarifaire en vigueur. Si après six (6) mois d'inactivité, le Solde du compte est à zéro Fc, celui-ci pourra être automatiquement fermé par TELCO MONEY.

7.6 Les frais relatifs aux dépôts à distance sont supportés par le Bénéficiaire de l'opération.

ARTICLE 8. TRANSACTIONS

8.1 Toutes les Transactions de débit depuis le Compte du Client seront effectuées à partir d'une instruction de transfert validée par le Code secret que le Client a choisi lors de l'activation de son Compte ou par toute autre méthode que TELCO MONEY pourrait lui transmettre ultérieurement.

8.2 Le Système du Service procède à une vérification de chaque transaction effectuée et envoie une notification par SMS pour confirmation de la transaction effectuée. Les enregistrements du Système du Service sont présumés exacts, jusqu'à preuve du contraire.

8.3 Étant titulaire d'un Compte ou, pour le compte d'une Entreprise, autorisé par celle-ci à utiliser son Compte via Téléphone mobile, le Client peut effectuer les transactions suivantes à partir de son Téléphone mobile :

8.3.1 Transaction de crédit en effectuant un paiement d'argent comptant directement depuis un Marchand du Service en échange d'un montant équivalent en UME pour créditer son Compte. Lorsque la transaction sera effectuée, le Système du Service créditera le Compte du Client du montant d'argent ainsi versé.

8.3.2 Effectuer des Transactions de débit par :

-Échange d'UME contre de l'argent comptant depuis un Marchand du Service en envoyant une instruction de transfert au Système du Service, le Marchand du Service payera ensuite au Client une somme d'argent équivalente au montant d'UME acheté.

-Transférer de l'UME à un autre Client en envoyant une instruction de transfert au Système du Service au crédit du compte du Bénéficiaire, en spécifiant le montant à transférer.

-Acheter de la Recharge prépayée en envoyant une instruction de recharge à TELCO

MONEY et en donnant une instruction de transfert au Système du Service avec le montant d'UME à transférer et en désignant YAS comme bénéficiaire.
-Acheter des biens et des services depuis des Partenaires du Service à partir d'une instruction de transfert depuis son Compte, incluant le montant à transférer dans le compte du Partenaire du Service et équivalent au montant des biens et/ou services achetés.
-Ainsi que toutes transactions via Téléphone Mobile qui seraient ultérieurement proposées et mises à la disposition des Clients par TELCO MONEY.
8.4 Dès que la transaction de débit ou de crédit via téléphone mobile est effectuée, le Système du Service créditera ou débitera le Compte du Client de la somme d'argent déposée, retirée ou transférée depuis son Compte.
8.5 Toute transaction de débit utilisant un Code secret est considérée comme autorisée par le Client et enregistrée dans le Compte. La validation d'une transaction au moyen du Code secret établit une présomption que l'opération a été initiée avec la connaissance dudit Code. En conséquence, le Client supporte l'entière responsabilité de toutes les transactions effectuées au moyen de son Code secret. Toutefois, le Client qui conteste une transaction dispose d'un délai maximum de quinze (15) jours ouvrés à compter de la date de la transaction pour transmettre à TELCO MONEY un courrier de plainte avec accusé de réception, dans lequel il déclare expressément qu'il n'est pas l'auteur de la transaction contestée et qu'il n'a communiqué son Code secret à aucun tiers. Passé ce délai, la réclamation est irrecevable. TELCO MONEY dispose d'un délai de dix (10) jours ouvrés à compter de la réception du courrier pour procéder au contrôle et à la vérification et communiquer sa décision au Client. En cas de fausse déclaration de la part du Client, TELCO MONEY se réserve le droit d'engager toutes poursuites judiciaires à son encontre.
8.6 Conformément à l'Article 9, toute transaction effectuée et validée par un Code secret est irrévocable, y compris en cas de confusion sur le Bénéficiaire ou de malentendu avec le Marchand du Service ou tout autre Partenaire du Service, à la seule exception de tout transfert débité plus d'une fois sur une seule et même instruction. Le Client est seul responsable de résoudre le différend avec le Bénéficiaire ou le Marchand du Service ou tout autre Partenaire du Service, le cas échéant, sans avoir recours à TELCO MONEY ni disposer d'un quelconque recours à son encontre. L'existence d'un tel différend ne peut en aucun cas justifier l'annulation d'un transfert ordonné par le Client.
8.7 Le Compte du Client ne peut être utilisé que pour effectuer tous échanges et/ou transferts d'UME sur le territoire comorien, auprès des Clients, Marchands du Service et autres Partenaires du Service en UNION DES COMORES.
8.8 Chaque transaction effectuée correspond à un numéro unique qui sera notifié dans le SMS de confirmation délivré au Client avec le montant du nouveau solde de son Compte du Service. Ce numéro de transaction sera utilisé pour identifier et vérifier toutes les transactions effectuées sur le Compte du Service du Client.
8.9 Conformément aux dispositions légales, réglementaires et les pratiques en vigueur dans le secteur, notamment en matière d'enrichissement sans cause, les éventuels virements ou transactions du Service que le Client aurait reçus à tort feront l'objet d'une annulation afin de restituer les fonds sur le compte du donneur d'ordre. Ils seront ainsi automatiquement débités du Compte du Service du Client.
8.10 Le Service est une plateforme permettant des paiements sécurisés. La transaction est acceptée dès la validation de la transaction par Code secret, l'argent est réputé être bien transmis au destinataire dont le numéro a été initié par le Client. TELCO MONEY ne pourra être tenue responsable de la livraison, de la maintenance, des garanties et respect des modalités relatives aux produits et services liés aux achats effectués par le Client.

ARTICLE 9. REVOCABILITE DES TRANSACTIONS

9.1 Irrévocabilité Générale : Une fois une transaction initiée et validée par l'entrée du Code secret du Client, elle est considérée comme irrévocable. Le Client ne peut annuler, modifier, ou interrompre une transaction une fois que celle-ci a été confirmée par les systèmes de TELCO MONEY, sauf dans les circonstances explicitement prévues dans cette clause.
9.2 Exceptions à l'Irrévocabilité : Nonobstant la règle générale de l'irrévocabilité, une transaction peut être annulée ou modifiée dans les cas suivants :
- Perte, Vol ou Utilisation Frauduleuse : En cas de perte ou de vol du support de monnaie électronique, ou d'utilisation frauduleuse de celui-ci, le Client doit en informer le Service Client de TELCO MONEY dans un délai maximal de vingt-quatre (24) heures à compter de la survenance ou de la découverte de l'événement. Dès réception de cette notification, TELCO MONEY procède à la suspension du Compte du Client. Les transactions effectuées après la notification peuvent être annulées ou les fonds restitués, sous réserve de la vérification et de l'approbation du service de sécurité de TELCO MONEY.
TELCO MONEY n'est pas responsable des transactions effectuées avant la réception de cette notification, ni des transactions effectuées lorsque le Client n'a pas respecté le délai de vingt-quatre (24) heures. Le délai de contestation prévu à l'article 8.5 demeure applicable aux réclamations ne relevant pas du présent cas.
- Erreur Technique : En cas d'erreur technique avérée de TELCO MONEY qui affecte une transaction, celle-ci est annulée ou corrigée par TELCO MONEY dans les meilleurs délais.
9.3 Procédures de Notification : Pour exercer toute réclamation relative à l'annulation ou la modification d'une transaction sous les conditions énoncées ci-dessus, le Client doit contacter le Service Client de TELCO MONEY via les moyens de communication officiels. Le Client est tenu de fournir toutes les informations nécessaires pour faciliter l'examen rapide de sa demande.
9.4 Conséquences des Annulations : En cas d'annulation d'une transaction, les fonds associés seront retournés au compte de monnaie électronique du Client dans les meilleurs délais. Les détails spécifiques des délais et des processus seront communiqués au Client lors de la gestion de chaque cas.

ARTICLE 10. SECURITE ET UTILISATION DU CODE SECRET ET DE LA START KEY

10.1 Un Code secret unique est affecté à l'utilisation du Compte.
10.2 Seul le Client peut utiliser son Equipement téléphonique et son Code secret. Le Client s'engage à être la seule personne manipulant son Equipement téléphonique pour la réalisation de toute transaction.
10.3 Le Client est responsable de la garde et de l'utilisation de son Equipement téléphonique, de la confidentialité de son Code secret et de sa Start key et de toutes les transactions effectuées sur son Compte nécessitant l'utilisation du Code secret. A cet effet le Client doit prendre toutes les mesures propres à assurer la confidentialité de son Code secret et de sa Start key, et se garder de les inscrire ou de les enregistrer sur tout document ou autre support assimilé, y compris son Equipement téléphonique.
10.4 Lors de tout appel au Service Client, le Client est identifié au moyen des procédures de vérification d'identité mises en place par TELCO MONEY, sans que son Code secret ne puisse lui être demandé. Le Code secret du Client ne doit en aucun cas être révélé à quiconque, y compris aux employés du Service Client. Le Client assumera donc la seule et pleine responsabilité de toute communication de son Code secret à toute autre personne, et en cas de communication, s'engage à le changer aussitôt.

ARTICLE 11 : CLAUSE DE LUTTE ANTI-BLANCHIMENT, CONTRE LA CORRUPTION ET LE FINANCEMENT DU TERRORISME

11.1 Le Client ne doit pas utiliser le Service à des fins criminelles ou contre les dispositions légales et réglementaires en vigueur en UNION DES COMORES, notamment en matière de blanchiment d'argent, de financement du terrorisme, de corruption ou de toute autre fraude, dont il sera seul tenu pour responsable.
11.2 A cet effet, le Client doit fournir à TELCO MONEY, lors de la souscription et à sa première demande, toutes informations et pièces justificatives le concernant ainsi que concernant son activité professionnelle.
11.3 Le Client est tenu de s'assurer que ces éléments d'information permettent de répondre aux exigences de la législation en vigueur.
11.4 En cas de transaction ou opération dépassant le montant réglementaire fixé, le Client est tenu d'informer TELCO MONEY en remplissant le formulaire qui lui a été remis lors de la souscription, avec les pièces justificatives de l'opération.
11.5 Dans le cadre de la lutte antiblanchiment, TELCO MONEY est autorisée à effectuer d'éventuels contrôles et vérifications périodiques du Compte du Client.
11.6 En cas d'opération suspecte, TELCO MONEY procédera à une déclaration d'opération suspecte auprès de l'autorité compétente.
11.7 Le niveau de vérification d'identité (KYC) est adapté au type de compte et au niveau de risque : (i) le compte individuel fait l'objet d'une vérification standard de l'identité et de la validité de la pièce d'identité ainsi que du numéro de téléphone ; (ii) le compte Entreprises fait l'objet d'une vérification renforcée comprenant l'identification de la personne morale, de ses représentants et de ses bénéficiaires effectifs ; (iii) tout compte présentant un risque élevé est soumis à une vigilance renforcée et à la production de justificatifs complémentaires.
11.8 Toute transaction, ou tout cumul de transactions sur une période déterminée, égal ou supérieur aux seuils réglementaires applicables, ainsi que toute opération atypique ou fractionnée destinée à contourner ces seuils, déclenche une vérification renforcée. TELCO MONEY peut demander des justificatifs relatifs à l'origine et à la destination des fonds avant d'exécuter ou de poursuivre l'opération.

ARTICLE 12. RESPONSABILITES DU CLIENT

12.1 Le Client est responsable du paiement de toutes les Rémunérations dues au titre de l'utilisation du Service suivant les tarifs appliqués correspondant à toutes les transactions et appels effectués depuis le réseau YAS en utilisant l'Equipement téléphonique, les produits et Services, que ces appels aient été passés par le Client ou par une autre personne avec ou sans son approbation et/ou connaissance.
12.2 Le Client est seul responsable de la transmission de matériel et/ou de ses communications pouvant être qualifiées de diffamatoires ou illégales ou en

infraction avec toute législation applicable sur le territoire comorien et assumera toute poursuite ou demande d'indemnisation ainsi que toutes dépenses subséquentes en cas de réclamation sur ce point à son encontre, ou à l'encontre de TELCO MONEY.

ARTICLE 13. DIVERS

13.1 Modification des Conditions Générales et de la tarification :

TELCO MONEY se réserve le droit de modifier les Conditions Générales ainsi que la grille tarifaire applicable, sous réserve du respect des dispositions légales et réglementaires en vigueur. Toute modification sera portée à la connaissance du Client au moins quinze (15) jours avant sa date d'entrée en vigueur, par publication sur le site Internet et la page officielle de TELCO MONEY, ainsi que par tout autre moyen de communication approprié.

13.2 Droit de résiliation en cas de modification :

En cas de désaccord avec les modifications annoncées, le Client peut résilier son adhésion au Service sans frais avant leur date d'entrée en vigueur et demander la restitution du solde disponible de son Compte, exprimé en UME, sous réserve du dénouement des opérations en cours et du règlement des sommes exigibles conformément aux dispositions légales et réglementaires applicables. À défaut de résiliation avant la date d'entrée en vigueur des modifications, la poursuite de l'utilisation du Service par le Client après cette date vaut acceptation des nouvelles Conditions Générales et de la grille tarifaire modifiée.

ARTICLE 14. RESPONSABILITES DE TELCO MONEY

14.1 Afin de répondre à des exigences de normalisation, TELCO MONEY pourrait être contrainte de changer ou d'attribuer au Client un autre numéro de téléphone ou de lui demander de modifier son Code secret. La responsabilité de TELCO MONEY sera alors limitée à maintenir le Compte du Client et à transférer ce Compte sur un nouveau numéro et le cas échéant, à rembourser au Client le montant du solde de son Compte.

Le Client accepte que TELCO MONEY édite des rapports à partir du Système du Service pour les utiliser comme preuve de la valeur d'UME au crédit de son Compte. Le Client reconnaît la valeur probante de ces rapports qui constituent, jusqu'à preuve du contraire, la preuve de toute opération effectuée au moyen du Service et la justification de leur imputation au débit de son Compte.

14.2 Les Marchands du Service sont des distributeurs agréés par TELCO MONEY, sauf indication contraire, pour fournir à ses clients le Service. Il s'agit de Marchands indépendants, qui sont des entités juridiques distinctes de TELCO MONEY. TELCO MONEY ne saurait en conséquence être tenue responsable d'une quelconque défaillance ou d'une négligence imputable aux Marchands du Service fournisseurs du Service.

14.3 TELCO MONEY ne saurait être tenue responsable d'une perte due à une panne technique du Système du Service via Téléphone Mobile dès lors que cette panne a été notifiée par SMS, sur le site web de TELCO MONEY et dans les Points de Vente concernés, et qu'un délai raisonnable d'au moins vingt-quatre (24) heures permettant au Client de prendre les mesures appropriées s'est écoulé. Cette exonération ne s'applique pas aux pertes résultant d'une faute ou d'une négligence de TELCO MONEY.

14.4 TELCO MONEY ne saurait être tenue responsable d'aucune perte découlant d'une transaction effectuée par le Client à moins qu'il ne soit prouvé qu'elle provienne directement de la négligence ou d'une faute délibérée de TELCO MONEY. Dans ce cas, TELCO MONEY ne sera responsable que du montant de la perte effectivement subie par le Client.

14.5 TELCO MONEY maintient en permanence auprès du Partenaire Bancaire, sur un compte dédié, une somme en monnaie ayant cours légal équivalente à la totalité des UME en circulation dans le Système du Service, afin d'assurer leur remboursement à tout moment.

14.6 La couverture des UME en circulation fait l'objet d'un audit périodique, réalisé par un auditeur indépendant ou par toute autorité compétente, et TELCO MONEY conserve les rapports d'audit et les tient à la disposition de l'autorité de supervision.

14.7 En aucun cas TELCO MONEY ne saurait être tenue responsable des dommages indirects subis par le Client ou par tout tiers, notamment la perte de chiffre d'affaires, de bénéfice, de clientèle, de chance ou de données, l'atteinte à l'image ou le préjudice commercial, qu'ils résultent de l'utilisation ou de l'impossibilité d'utiliser le Service, de l'exécution ou de l'inexécution d'une transaction, ou de toute suspension, restriction ou clôture du Compte.

ARTICLE 15. CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION DU SERVICE

Par la signature d'une convention de compte Entreprises, l'Entreprise reconnaît et atteste avoir pris connaissance des présentes Conditions Générales et y adhérer.

ARTICLE 16. RELEVE D'OPERATIONS

Le Client peut obtenir le Solde du compte ou les détails de ses trois dernières transactions à partir de son Equipement téléphonique par retour de SMS ou en appelant le Service Client.

ARTICLE 17. DOMMAGE OU DYSFONCTIONNEMENT DES EQUIPEMENTS TELEPHONIQUES

TELCO MONEY ne saurait être tenue responsable de la perte, du dysfonctionnement de l'Equipement téléphonique du Client ou d'un problème de réseau, de l'Internet ou du terminal ou tout autre support ou réseau partagé, résultant de circonstances hors de son contrôle, ou indépendantes d'elle.

ARTICLE 18. INFORMATIONS

18.1 TELCO MONEY se réserve la faculté d'adresser des informations au Client par SMS.

18.2 Les demandes officielles du Client sont à envoyer à l'adresse suivante : service.client@mvola.km ou au siège social à Oasis, Moroni, UNION DES COMORES

ARTICLE 19. GENERALITES

19.1 Toutes les dépenses se rapportant aux éventuels frais de recouvrement, frais légaux sont à la charge du Client.

19.2 Toute lettre émanant de TELCO MONEY, signée par toute personne dûment habilitée à cet effet et indiquant le montant de toute somme due à TELCO MONEY par le Client au Service constitue une preuve suffisante de la somme due à TELCO MONEY par le Client.

19.3 Le Client doit informer TELCO MONEY immédiatement en cas de changement de toutes informations le concernant telles que communiquées lors de l'ouverture de son Compte.

19.4 Tous les droits d'auteur, les marques déposées et autres droits de propriété intellectuelle utilisés en tant qu'élément du Service ou contenus dans les documents de TELCO MONEY appartiennent exclusivement à TELCO MONEY.

ARTICLE 20. PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

20.1 TELCO MONEY traite les données personnelles du Client pour ouvrir et gérer le Compte, exécuter et sécuriser les transactions, assurer le fonctionnement et l'amélioration du Service, fournir l'assistance et les notifications, prévenir et détecter la fraude, respecter ses obligations de connaissance du client et de lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme, ainsi que satisfaire à ses obligations légales, réglementaires et comptables.

20.2 Les données collectées peuvent comprendre : (i) les données d'identité et de contact, notamment nom, prénoms, date et lieu de naissance, adresse, numéro de pièce d'identité, numéro de téléphone, MSISDN et informations relatives au Compte ; (ii) les données relatives aux transactions, notamment dates, montants, soldes, bénéficiaires, numéros de transaction et données de connexion ou de sécurité nécessaires à leur traçabilité ; et (iii) les données relatives aux communications avec TELCO MONEY, notamment appels, SMS, courriels et enregistrements du Service Client, lorsqu'ils sont réalisés ou conservés conformément à la loi.

20.3 Le traitement repose sur l'exécution des Conditions Générales et la fourniture du Service, sur le respect des obligations légales et réglementaires applicables, notamment en matière de KYC et de LCB/FT, ainsi que, lorsque cela est nécessaire, sur l'intérêt légitime de TELCO MONEY à assurer la sécurité et la continuité du Service ou sur le consentement du Client lorsque la loi l'exige.

20.4 Dans les conditions prévues par la loi, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition et de suppression de ses données personnelles. Il peut exercer ces droits auprès du Service Client, par courriel ou par courrier aux coordonnées indiquées à l'article 18.2, en précisant son identité et l'objet de sa demande. Le droit de suppression et le droit d'opposition s'exercent sous réserve des obligations légales de conservation et des nécessités liées à l'exécution du contrat ou à la défense des droits de TELCO MONEY.

20.5 TELCO MONEY met en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées, notamment des contrôles d'accès, des mécanismes d'authentification, la traçabilité des opérations et la sensibilisation des personnes habilitées, afin de protéger les données contre l'accès non autorisé, la perte, l'altération, la divulgation ou la destruction.

20.6 Les données peuvent être communiquées, dans la mesure nécessaire et sous réserve d'obligations de confidentialité, au Partenaire Bancaire, aux prestataires et Marchands du Service intervenant dans la fourniture ou la sécurisation du Service, ainsi qu'aux autorités administratives, judiciaires ou de supervision lorsque la loi l'exige. Tout transfert à un tiers est limité à la finalité concernée et encadré par les garanties légales et contractuelles applicables.

20.7 Les données et pièces justificatives sont conservées pendant dix (10) ans à compter de la clôture du Compte ou de la fin de la relation d'affaires, sauf durée plus longue imposée par la loi. Cette durée est nécessaire pour satisfaire aux obligations légales de conservation, notamment en matière de lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme, de contrôle, d'audit et de preuve des

opérations. À l'issue de cette durée, elles sont supprimées ou anonymisées, sous réserve de toute procédure ou obligation légale en cours.

ARTICLE 21. PROCÉDURE DE RÉCLAMATION

21.1 Toute réclamation peut être adressée au Service Client TELCO MONEY par téléphone, ou par courriel ou par courrier aux coordonnées indiquées à l'article 18.2.

21.2 TELCO MONEY accuse réception de toute réclamation dans les meilleurs délais et au plus tard dans les deux (2) jours ouvrables, en indiquant la date de réception, le numéro de dossier et les modalités de suivi.

21.3 Toute réclamation est examinée et fait l'objet d'une réponse motivée dans un délai maximal de quinze (15) jours ouvrables à compter de sa réception.

21.4 Le Client fournit les informations et pièces utiles à l'examen de sa réclamation ; TELCO MONEY peut lui demander tout complément nécessaire, sans que cela ne prive le Client de son droit à une réponse dans le délai prévu ci-dessus.

21.5 En cas de réponse insatisfaisante ou d'absence de réponse dans le délai prévu, le Client peut saisir un médiateur compétent ou l'autorité de régulation compétente en UNION DES COMORES, sans préjudice de son droit d'exercer tout recours prévu par la loi.

ARTICLE 22. COMPETENCE DE JURIDICTION

22.1 Les Parties conviennent de soumettre leurs relations contractuelles aux dispositions légales et réglementaires en vigueur en UNION DES COMORES.

22.2 Les Parties s'engagent à régler à l'amiable tout litige survenu à l'occasion de l'exécution ou de l'interprétation des dispositions contractuelles ou de ce qui pourrait en être la conséquence. En cas d'échec desdites procédures de règlement à l'amiable, tout litige sera porté devant les Tribunaux compétents de Moroni.

ARTICLE 23. MISE EN CONFORMITÉ

Toutes les dispositions contractuelles existantes entre les Parties devront être mises en conformité en cas de changement ou d'évolution des dispositions légales, administratives et réglementaires en vigueur. Lesdites dispositions contractuelles devront être modifiées en ce sens, sans que cela ne puisse être considéré comme étant une cause pouvant justifier une résiliation de l'adhésion au Service. Il en sera de même des modalités tarifaires et financières en cas d'augmentation obligatoire résultant de décisions légales, administratives, gouvernementales et réglementaires.