

# CONDITIONS GENERALES

## (VENTE ET FONCTIONNEMENT DES SERVICES MTN MOBILE MONEY BENIN SA)

### ANNEXE: Brochure tarifaire

#### ARTICLE 1 : Objet

Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les modalités de vente et de fonctionnement des services et produits de monnaie électronique fournis par MTN Mobile Money Benin à travers ses distributeurs et points de vente.

L'activité a lieu conformément à l'instruction n° 008-D015-2015 régissant les conditions des Émetteurs de Monnaie Électronique dans les États membres de l'Union Monétaire Ouest Africaine (UMOA).

Le client s'engage dès lors à se conformer aux présentes Conditions Générales ainsi qu'à toutes les modifications ultérieures qui pourraient survenir du fait de l'utilisation des services et produits MTN Mobile Money.

#### ARTICLE 2 : Définitions

**ACCEPTTEUR/ MARCHANDS ACCEPTEURS** : désigne le Commerçant fournisseur de biens et de services acceptant la monnaie électronique comme moyen de paiement. Il est titulaire d'un compte professionnel différent de celui du porteur.

**ANNEXE** : documents distincts, faisant partie intégrante des présentes conditions

**AGENCE MTN Mobile Money Benin** : désigne tout point de vente exploité à titre personnel par MTN Mobile Money Benin.

**ACEAD** : désigne la Banque Centrale des États de l'Afrique de l'Ouest

**3G/4G SIM** : carte à puce qui stocke les données du Client

**CLIENT** : désigne le porteur Bénéficiaire

**COMPTE MOBILE MONEY** : désigne le portemonnaie électronique ouvert au nom du Porteur (tel que défini ci-après) dans les livres de l'EMF directement rattaché au numéro de téléphone mobile du Porteur

**COMPTE DORMANT** : compte n'ayant effectué aucune opération pendant treize et un (31) jours

**CONTINGENTATION, RECLAMATION** : désigne toutes procédures de plainte du Porteur à l'endroit de l'EMF ou de son réseau de distribution, autre que l'opposition.

**CELENTEUR** : Personne qui détient un compte Mobile Money

**DISTRIBUTEURS PRINCIPAUX** : Tout commerçant, personne physique ou morale, fournisseur de biens et services, agréé par l'établissement de monnaie électronique pour encaisser les dépôts et effectuer les retraits des **PORTEURS** et/ou acceptant la monnaie électronique comme moyen de paiement, sous la responsabilité de l'EMF

**EMETTEUR DE MONNAIE ELECTRONIQUE (EMF)** : Personne Morale ayant obtenu l'agrément de la BCEAO pour exercer des activités d'émission de a monnaie électronique

**PORTEUR/ BENEFCIAIRE** : Abonné MTN MOBILE MONEY, détenteur d'un **COMPTE MOBILE MONEY** en vertu du contrat de souscription aux services MTN Mobile Money, avec l'EMF, le DP ou le SD

**MONNAIE ELECTRONIQUE** : Valeur monétaire représentant la créance sur l'émetteur, qui est :

- stockée sur un support électronique (téléphone portable) ;
- émise contre remise d'espèces d'un montant dont la valeur n'est pas inférieure à la valeur monétaire émise ;
- acceptée comme moyen de paiement par des personnes physiques ou personnes morales (Accepteurs) autres que l'établissement émetteur.

**MTN MOBILE MONEY BENIN** : désigne l'établissement de monnaie électronique, habilité par la BCEAO à émettre et à distribuer la monnaie électronique, détenteur de la créance incorporée dans l'instrument de monnaie électronique, titulaire de l'offre de services Mobile Money telle que ci-après définie.

**RESEAU DE DISTRIBUTION MTN MOBILE MONEY BENIN** : désigne le réseau de distribution des services MTN MOBILE MONEY constitué des agences ou points de vente propres **MOBILE MONEY BENIN**, des distributeurs principaux agréés par **MTN MOBILE MONEY BENIN** et dont la liste actualisée est affichée dans toutes les agences ainsi que des sous-distributeurs, mandataires des Distributeurs principaux (dont la liste actualisée est également affichée)

**SERVICES MOBILE MONEY** : désigne les services d'émission, de distribution, de changement, de rechargement, d'encaissement et d'opérations de monnaie électronique de **MTN MOBILE MONEY BENIN** ;

**SPACETEL-BENIN S.A.** : Opérateur de téléphonie mobile, opérant sous la marque **MTN**, Partenaire technique et agréé par **MTN MOBILE MONEY BENIN** comme distributeur principal de monnaie électronique, mettant à la disposition offrant à la clientèle **MTN MOBILE MONEY BENIN** un service de changement, de rechargement ou d'encaissement de monnaie électronique

pour encaisser les dépôts et effectuer les retraits des **PORTEURS** et/ou acceptant la monnaie électronique comme moyen de paiement, sous la responsabilité de l'EMF

**SOUS-DISTRIBUTEUR** : Tout commerçant, personne physique ou morale, fournisseur de biens et services, agréé par le Distributeur Principal pour encaisser les dépôts et effectuer les retraits des **PORTEURS** et/ou acceptant la monnaie électronique comme moyen de paiement.

#### ARTICLE 3 : SERVICES MTN MOBILE MONEY

**MTN MOBILE MONEY** est un ensemble de services innovants permettant à l'échelle nationale, régionale et internationale (si applicable), d'effectuer des transactions financières relativement simples à partir du téléphone mobile et d'Internet.

Le **PORTEUR** n'est pas tenu de disposer d'un compte bancaire.

Le compte Mobile Money créditée en monnaie électronique permet d'effectuer les opérations suivantes :

#### Transfert d'argent

- De compte à compte
- Il s'agit du transfert d'argent d'un abonné **MTN MOBILE MONEY** vers un autre abonné **MTN MOBILE MONEY** ou vers un abonné d'un autre établissement émetteur de monnaie électronique (si applicable).

- De compte à cash

Il s'agit du transfert d'argent d'un abonné **MTN MOBILE MONEY** vers un non abonné **MTN MOBILE MONEY**. Le non abonné devra alors se rendre auprès de l'établissement émetteur ou de son réseau de distribution ou une agence, muni d'une pièce d'identité en cours de validité pour le retrait des fonds en espèce.

#### L'encaissement d'argent en espèces (Retrait)

Le **PORTEUR MTN MOBILE MONEY** pourra à sa guise encaisser l'équivalent en espèce, de la monnaie électronique qu'il détient sur son compte en se rendant auprès de l'établissement émetteur, du distributeur ou des sous distributeurs **MTN MOBILE MONEY**.

#### Le paiement de facture

Cette transaction permettra au **PORTEUR MTN MOBILE MONEY** d'effectuer le paiement de ses factures, depuis son portable ou via Internet, auprès des personnes morales dont il est débiteur et qui sont agréées par l'émetteur de monnaie électronique, ou régler ses achats en ligne sur tous sites de son choix autorisant le paiement via Mobile Money (si applicable)

#### L'achat de forfaits de communication

Achat de forfaits internet

Cette liste n'est pas limitative et pourra être actualisée en fonction de l'évolution technologique et/ou législative.

Le **PORTEUR MTN MOBILE MONEY** pourra procéder via son portable ou Internet à l'achat de minutes de communication auprès de l'Opérateur de téléphonie Mobile **SPACETEL - BENIN** ou de tout autre opérateurs de téléphonie mobile (si applicable)

Les transactions effectuées via Mobile Money sont exécutées dans les limites du solde de monnaie électronique disponible sur le porte-monnaie électronique du client.

Les fonds provenant d'un crédit octroyé au Client par une banque ou un STD peuvent être utilisés pour émettre de la monnaie électronique

Toute transaction Mobile-Money ne peut être opérée que dans la limite du solde de Monnaie Électronique disponible sur le compte du Client (y compris les frais), et des plafonds fixés par la législation en vigueur.

#### ARTICLE 4 : CONDITIONS DE SOUSCRIPTION ET D'UTILISATION DES SERVICES MTN MOBILE MONEY BENIN PAR LE PORTEUR/BENEFICIAIRE

##### 4.1. Conditions d'accès et de souscription aux services

- Accès gratuit sous réserve de la possession d'une carte Sim MTN enregistrée au nom du souscripteur

- Ouverture d'un compte de monnaie électronique sur présentation d'un document officiel en cours de validité (copie conservée par l'établissement Emetteur)
- Être âgé de 18 ans révolus et être juridiquement capable.
- Les mineurs non émancipés et les majeurs incapables devront présenter l'autorisation express d'un parent ou tuteur détenteur d'un document officiel en cours de validité (copie conservée par l'établissement Emetteur)
- Avoir signé les présentes conditions d'utilisation qui régissent les relations contractuelles entre l'abonné et l'établissement émetteur, **MTN MOBILE MONEY** ou avec son réseau de distribution.

Détourner une carte SIM MTN en cours de validité, auprès de l'opérateur de téléphonie mobile **SPACETEL-BENIN SA** en mode prépayé ou post payé. La quittance doit obligatoirement être au nom du Porteur/Bénéficiaire ;

A tout moment, **MTN Mobile Money** peut suspendre l'accès du Client aux services au cas où il existerait des faits laissant présumer l'utilisation frauduleuse ou la tentative d'utilisation frauduleuse de ses services, en cas d'urgence ou pour des raisons de sécurité publique. Le client est informé par tout moyen laissant trace écrite.

##### 4.2. Conditions d'utilisation des services MTN MOBILE MONEY BENIN

La Monnaie Électronique est stockée pour une durée indéterminée sur le Compte du Client par **MTN MM**. **MTN MOBILE MONEY BENIN** est habilitée à débiter à tout moment ce Compte du montant de Monnaie électronique correspondant aux frais dus et exigibles prévus dans les Conditions Tarifaires.

- Le compte Mobile Money du client peut recevoir des rechargements d'un montant mensuel dont le plafond ne doit pas dépasser ceux spécifiés au point 4.4 ci-dessous. Ledit montant peut être retiré en temps réel dans toutes les agences et points de vente MM, sur le territoire national.
- alimentation du porte-monnaie électronique

L'alimentation du porte-monnaie électronique du **PORTEUR** se fait contre remise de monnaie en espèces auprès du réseau de distributeurs de l'EMF constitué des agences ou points de vente **MTN MOBILE MONEY**. Le compte électronique est alors crédité du même montant, moins les frais correspondants tels que prévus par les Conditions Tarifaires disponibles dans les agences ou points de vente.

- Tarification

Les frais liés à l'utilisation des services font l'objet d'un document distinct. Les conditions tarifaires sont affichées dans chaque agence ou point de vente **MTN Mobile Money**.

Pour chaque transaction payante, des frais Toutes Taxes Comprises (TTC), conformément à la législation applicable, sont prélevés automatiquement sur le Compte de Monnaie Électronique du Porteur.



MTN Mobile Money se réserve le droit de changer la grille tarifaire après en avoir averti le client. La poursuite de l'usage du service est considérée comme une acceptation tacite de cette modification.

Le Porteur pourra consulter gratuitement les opérations inscrites dans le menu MTN Mobile Money en consultant le code \*400#.

Un centre d'écoute (dénommé « Centre d'Appel ») est mis en place par EMC. Il est accessible 24/24, 7 jours sur 7, au numéro de téléphone suivant : (il) Le Centre d'Appel est destiné notamment à communiquer aux Porteurs et Accepteurs, tous renseignements utiles sur le service MOBILE MONEY, à recevoir et traiter leurs plaintes et réclamations.

- Lien entre le Client et le bénéficiaire du paiement

MTN MOBILE MONEY BENIN demeure étranger au lien de droit existant entre le Client et le Bénéficiaire de l'Opération de Paiement. En conséquence, elle n'est pas tenue responsable des fautes, manquements ou négligence du Client ou du Bénéficiaire lors de l'opération de paiement. Toute opération de paiement erronée demeure la responsabilité exclusive du Client défaillant.

- Blocage du Compte du Client

A la demande des services de police, des autorités judiciaires, de l'autorité de tutelle ou de toute autorités dont habilité, le compte MM du Client pourra être bloqué jusqu'à la levée du blocage par l'autorité concernée.

A la demande des ayants droits du Client en cas de décès, le compte est bloqué à la seule fin de procéder au remboursement de la monnaie électronique qui y est détenue.

Des remboursements, le compte est clôturé et ne peut plus donner lieu à l'utilisation ultérieure de la Monnaie Electronique.

Le blocage du compte ne saurait être confondu avec la procédure d'opposition à l'initiative du Client, prévue à l'article B des présentes.

- Lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme

MTN MOBILE MONEY BENIN est soumis à l'ensemble de la réglementation relative à la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme en vigueur au Bénin. Elle est tenue de s'informer auprès de tout Client pour toute opération ou relation d'affaires : de l'origine, de l'objet et de la destination de l'opération ou de l'ouverture du Compte, source de revenu et toutes autres informations nécessaires au sens de la réglementation relative à la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme.

Elle doit, par ailleurs, réaliser toutes les diligences nécessaires à l'identification du Client et le cas échéant, du Bénéficiaire effectif du compte et/ou des Opérations de paiement liées à celui-ci.

Le Client reconnaît que MTN MOBILE MONEY BENIN peut mettre un terme ou reporter à tout moment l'usage d'un identifiant, l'accès à un Compte ou l'exécution d'une opération ou d'un Remboursement, en l'absence d'éléments suffisants sur son objet ou sa nature. Il est informé qu'une opération réalisée dans le cadre des présentes peut faire l'objet de

l'exercice du droit à la communication de la Cellule Nationale de Traitement de l'Information Financière (CENTIF).

Le Client peut, conformément à la réglementation, accéder à toutes les informations ainsi communiquées sous réserve que ce droit d'accès ne mette pas en cause la finalité de lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme lorsque ces données sont relatives au demandeur.

Aucune poursuite et aucune action en responsabilité civile ne peut être intentée contre MTN MM, ses dirigeants ou ses préposés qui ont fait de bonne foi les déclarations de soupçon auprès de la CENTIF.

#### 4.3 Code Secret personnel

Le PORTEUR saisira sur son Mobile, le jour de l'ouverture de son compte, un CODE SECRET PERSONNEL à cinq (5) caractères numériques qu'il aura lui-même défini.

Le PORTEUR est seul responsable de la sécurité et de la confidentialité de son code personnel.

Ce code est indispensable pour activer les services MTN MOBILE MONEY, c'est-à-dire de façon qu'aucune opération ne puisse être effectuée sans mise en œuvre de ce code secret. Ce code garanti à l'EE et à son réseau de Distribution que le PORTEUR est l'auteur des ordres transmis au service MTN MOBILE MONEY à partir de son téléphone portable. Les transferts d'argent et les paiements faits au moyen du téléphone du PORTEUR et confirmés par le code secret du PORTEUR sont irréversibles.

Le nombre d'essai successif de composition du code secret est limité à trois (03). Après le troisième essai infructueux, le PORTEUR sans pouvoir engager la responsabilité de l'établissement émetteur ou de son réseau de Distribution verra son code invalide.

Dans ce cas, s'il souhaite continuer à bénéficier des services MTN Mobile Money, il devra alors appeler le service client ou se rendre en agence où après authentification de ses données, il pourra réinitialiser son code PIN.

**Il est recommandé de ne pas communiquer ce code PIN à des tierces parties. Le non-respect de cette consigne expose irrévocablement MTN MOBILE MONEY BENIN en cas d'utilisation frauduleuse de ce code.**

La validation de chaque Transaction est confirmée par ce code. La confirmation d'une transaction par ce code expose irrévocablement MTN MOBILE MONEY BENIN de toute responsabilité.

Le Client est entièrement responsable de l'usage du service ainsi que des conséquences d'une divulgation de son code PIN. Il est en conséquence expressément convenu que toutes les transactions initiées et confirmées par le code PIN sont réputées émaner du client. La responsabilité de MTN MOBILE MONEY BENIN ne peut être engagée quant aux conséquences qui résulteraient d'un usage frauduleux ou abusif de ce service.

Le Client s'interdit dans tous les cas d'utiliser le service pour commettre une infraction.

#### 4.4 Platons appliqués aux transactions

Les transactions effectuées via MTN Mobile Money sont exécutées dans le respect de la réglementation relative aux émetteurs de monnaie électronique en vigueur comme suit :

- Limitation dans le changement de porte-monnaie électronique
- Le montant plafond de rechargement du porte-monnaie électronique du PORTEUR est fixé à dix millions FCFA par mois. Lorsqu'un PORTEUR possède plusieurs instruments de monnaie électronique MTN MOBILE MONEY BENIN, le solde cumulé de l'ensemble de ces instruments ne doit pas excéder la somme de deux millions (2 000 000) FCFA par mois.

- Limitation dans les transferts d'argent en espèces
- Limitation dans les transferts de transfert est fixé à 2 millions FCFA
- Limitation des avoirs en monnaie électronique pour un Détenant non identifié.

Montant maximum des avoirs en monnaie électronique pour un Détenant Non-Identifié est fixé à deux cent mille (200 000) francs CFA par mois.

Les différents plafonds susmentionnés pourront être relevés sur autorisation expresse de la BCEAO ou faire l'objet de modifications en cas de changement de la réglementation applicable.

En cas de modification de plafond par la BCEAO, le PORTEUR sera tenu informé par tout moyen, notamment par voie de SMS et le nouveau montant maximum lui sera appliqué d'office

#### ARTICLE 5: obligations des parties dans l'exécution des transactions

##### 5.1. Obligations de MTN MOBILE MONEY BENIN

- Disponibilité des services
- Les services MTN MOBILE MONEY sont disponibles aux jours et heures d'ouverture des agences, des distributeurs et sous-distributeurs et sous réserve de réalisation d'opérations d'actualisation, de sauvegarde ou de maintenance, ou en raison de défaillance des réseaux de télécommunication utilisés.

Dans ces cas, le PORTEUR est informé par message SMS, des prévisions d'interruption de services, notamment pour des raisons d'installation, de réparation, ou de changement d'équipement sauf dans les cas de défaillance du réseau téléphonique empêchant toute communication.

MTN MOBILE MONEY BENIN s'engage à limiter ce type d'interruptions au strict nécessaire. En aucun cas, ces indisponibilités momentanées n'ouvrent droit à une quelconque indemnité.

D'une manière générale, le PORTEUR reconnaît que la disponibilité des Services ne saurait s'étendre de manière abusive, et que des défaillances, retards ou défauts de performance peuvent intervenir indépendamment de la volonté de MTN MOBILE MONEY BENIN ou des Distributeurs partenaires(s), compte tenu de la structure du réseau Internet ou GSM et des spécificités liées au Service MTN MOBILE MONEY

- Production d'un reçu électronique de la transaction

Toutes les transactions effectuées par le client donneront lieu à la production d'un reçu électronique.

Les Parties conviennent que pour la validation des ordres de transfert de fonds, de retrait d'espèces ou de paiement de factures, des données et informations pourront être échangées à partir d'un support électronique ou d'un téléphone portable, et transféré par des réseaux de transmission électronique (courriers électroniques) ou de téléphonie mobile (SMS), sans avoir recours à l'utilisation du support papier.

Les Parties acceptent de ne pas contester le contenu, la fiabilité, l'intégrité ou la valeur probante des données et informations contenues dans tout document électronique (notamment courrier électronique ou SMS) au seul motif que ce document est établi sur un support électronique et transmis par voie électronique ou par réseau de téléphonie mobile. Le reçu électronique devra préciser :

- Le numéro de référence de la transaction ;
- La nature du service ;
- Le nom de l'émetteur de monnaie électronique ;
- Le numéro d'immatriculation du distributeur agréé ou du sous distributeur, le cas échéant ;
- L'identité de l'émetteur ou du recepteur de la transaction selon le cas ;
- L'heure, le montant et les frais de la transaction

- Obligation d'archivage

Les Parties conviennent que les communications par lesquelles une transaction est dénomée constituent les preuves de la passation de ces ordres. A cet égard MTN MOBILE MONEY BENIN procédera à un archivage de toutes données et informations relatives aux transactions sur un support fiable pendant une durée de dix (10) ans à compter de la date de la transaction.

##### 5.2 Obligations du Porteur/Bénéficiaire

Le Client déclare que les informations communiquées lors de l'enregistrement sont exactes, correctes et à jour. En cas de changement, il s'engage à en tenir informée MTN MOBILE MONEY BENIN par tout moyen laissant trace écrite.

Le Client donne également l'autorisation à MTN MOBILE MONEY BENIN et à ses agents de procéder à la copie de sa pièce d'identité/ toute autre pièce ayant servi l'enregistrement ainsi qu'à sa conservation pour répondre aux obligations légales et réglementaires.

MTN MOBILE MONEY BENIN ne peut de ce fait être tenu responsable d'une usurpation d'identité ou de l'utilisation frauduleuse d'une pièce d'identité ou de toute pièce ayant servi à l'enregistrement du Client.

Le Client doit s'assurer de la validité de la période de son crédit de communication téléphonique. Aucune transaction et utilisation des services ne sera possible pour le porteur/bénéficiaire au-delà de la période de validité de son crédit de communication téléphonique.

Il doit s'assurer de la disponibilité de provision dans son porte-monnaie électronique. Les transactions effectuées via MTN Mobile Money sont exécutées dans les limites du crédit disponible dans le porte-monnaie



électronique support de l'opération. A défaut, la transaction ne sera pas valide

Il doit s'assurer de la saisie correcte des données de toutes transactions qu'il effectue. En tout état de cause, il demeure responsable des transactions qu'il a lui-même validées

Il doit s'assurer de ne communiquer son code secret à personne.

Il s'engage à garder secret son code secret et à ne le communiquer à qui que ce soit. Le PORTEUR prendra donc toutes les mesures nécessaires pour assurer la sécurité de son code personnel. Il doit veiller à ne pas enregistrer dans la mémoire de son téléphone portable. Il s'engage à détruire les messages dans lesquels figurerait son code secret.

Il est en conséquence expressément convenu que toutes les transactions initiées et confirmées par le code PIN sont réputées émaner du client.

La responsabilité de MTN MOBILE MONEY BENIN ne peut être engagée quant aux conséquences qui résulteraient d'un usage frauduleux ou abusif de ce service.

Le Client s'engage à utiliser le service Mobile Money uniquement auprès d'un agent ou d'un accepteur Mobile Money autorisé.

Le Client s'interdit dans tous les cas d'utiliser le service Mobile Money pour commettre une infraction. Auquel cas, il s'expose à l'emprunte de son compte et à des poursuites judiciaires.

## ARTICLE 6 : Procédures d'opposition, de plaintes /réclamations

### 6.1 Procédure et délais d'opposition

L'ordre de payer donné à un Accepteur au moyen de MTN MOBILE MONEY est irrévocable, dès confirmation du code secret.

Il ne peut en conséquence être fait opposition à un paiement qu'en cas :

- UNQUELEMENT pour empêcher des paiements ultérieurs à opposition en cas de perte, de vol ou d'utilisation frauduleuse du porteur nommée électronique ayant pour support le téléphone mobile,
- transfert erroné à condition que la somme transférée par erreur figure encore au crédit du Compte Mobile Money du titulaire du numéro erroné

L'opposition peut être faite par appel téléphonique ou par écrit.

L'opposition, par appel téléphonique se fait au service client joignable au numéro 111, accessible 24h/24, 7 jours sur 7. Pour être valable et prise en compte définitivement, cette opposition doit être confirmée par écrit par le PORTEUR muni de toutes pièces justificatives (CN, déclaration de perte ou de vol aux autorités policières) dans les vingt-quatre (24) heures ouvrées qui suivent la demande d'opposition.

Suite à l'opposition téléphonique, le service clients de l'EMF se chargera de bloquer le compte Mobile Money instantanément, pendant 24h, dans l'attente de la fourniture des pièces justificatives. A défaut de fourniture des informations dans les délais requis, le compte Mobile Money sera débloqué.

Le Compte de Monnaie Electronique est également débloqué dès que la situation est définitivement réglée.

L'opposition par écrit se fait pendant les horaires d'ouverture dans tout Centre Service de l'Etablissement Fretteur ou dans n'importe laquelle des agences de son réseau de distribution.

Le délai de traitement de la demande d'opposition est de 24 heures à condition que tous les justificatifs d'authentification du Client soient réunis. MTN MOBILE MONEY BENIN ne pourra être tenue responsable en cas d'opposition formulée après que la somme transférée ou payée par erreur ne figure plus au crédit du Compte Mobile Money du Bénéficiaire.

### 6.2 Procédure et délais de plainte/reclamation

Le PORTEUR peut faire des réclamations par appel téléphonique en appelant le service client au 111 pendant les horaires d'ouverture ou directement dans les agences de MTN MOBILE MONEY BENIN ou auprès des distributeurs.

La prise en charge de la réclamation faite au téléphone sera soumise à une procédure d'authentification du client. Le client n'ayant pas réussi cette authentification sera tenu de se rendre dans une agence de l'établissement Fretteur ou auprès des distributeurs.

Le délai de traitement de la réclamation varie en fonction de sa nature. Toutefois, le délai minimum est fixé à trois (3) jours ouvrés, à compter de la réception. Dans tous les cas, une réponse sera apportée à la réclamation du client dans un délai qui n'exécède pas les délais légaux.

Les réclamations relatives aux transactions ne seront prises en compte que lorsqu'elles sont faites dans les délais légaux.

Toute réclamation justifiée ouvre droit à régularisation dans les limites du montant de la transaction objet de la réclamation et sous réserve des frais appliqués en cas de retrait d'argent.

## ARTICLE 7 : Conditions et Modalités de remboursement et de Compensation

### 7.1 Conditions de remboursement

Durant l'exécution des présentes et à l'exception des cas de force majeure, le porteur pourra demander le remboursement des unités de monnaie électronique non utilisées. La demande pourra être faite par lettre adressée à la Direction Générale de l'EMF, 350 Boulevard de la Marina, Zone Aéronautique, Cotonou.

La demande de remboursement devra porter sur une somme supérieure ou égale à mille (1000) C.F.A.

### 7.2 Délai de remboursement

Le remboursement sera effectué sans frais et à la valeur nominale. Le porteur devra se rendre pour ce faire, auprès de toutes agences MTN MOBILE MONEY où il pourra percevoir les sommes qui lui reviennent, dans un délai de trois (03) jours ouvrés.

### 7.3 Compensations

Les opérations effectuées par le réseau des distributeurs et les agents de l'EMF avec les réseaux d'autres Etablissements de Monnaie Electronique feront l'objet de compensation en vertu des dispositions de

la Decision n°31 du 29/09/2015/DM/UMDA relative à la compensation et au règlement des opérations monétaires réalisées dans l'UMDA.

## ARTICLE 8 : Responsabilités des parties

### 8.1 Responsabilités du porteur

Le PORTEUR reconnaît être seul responsable des préjudices financiers ou autres qui pourraient être causés par l'utilisation abusive ou frauduleuse de son téléphone portable et de son code secret personnel.

Le PORTEUR est seul responsable des conséquences résultant d'un défaut de sécurité (matériel ou logiciel) de l'état du terminal de connexion (ordinateur, téléphone mobile) utilisé par lui.

Le PORTEUR reconnaît être seul responsable du préjudice financier subi en cas d'erreur commise par lui dans la transmission des coordonnées du Bénéficiaire du Transfert de fonds. Dans le cadre du Service MOBILE MONEY MTN MOBILE MONEY BENIN ne dispose d'aucun moyen pour vérifier que l'identité du Bénéficiaire désigné correspond bien à la personne à laquelle l'Abonné souhaite transférer des fonds.

Le PORTEUR reconnaît que tout ordre de Transfert de fonds passé à partir de son téléphone portable, authentifié au moyen de son code secret personnel, est réputé être effectué par lui sauf opposition formulée conformément à l'article 4 des présentes

Le PORTEUR doit, préalablement à chaque transaction s'assurer de l'existence sur son COMPTE MOBILE MONEY de la provision suffisante et disponible en composant le code USSD à cet effet (\*400#) puis en suivant les instructions. Le code est susceptible de modification en fonction des changements technologiques. L'EMF s'engage à en informer le Porteur par SMS.

Le PORTEUR supportera seul les éventuels préjudices résultant d'ordres de transferts de fonds passés à partir de son téléphone portable et au moyen de son code, lorsqu'aucune opposition n'aura été enregistrée suite à la perte, le vol ou l'utilisation frauduleuse du téléphone mobile support du porte-monnaie électronique ou dont l'opposition téléphonique n'aura pas été confirmée par écrit.

### 8.2 Responsabilités de MTN MOBILE MONEY BENIN

MTN MOBILE MONEY BENIN,

a) est responsable, vis-à-vis du Porteur, de l'intégrité, la fiabilité, la sécurité, la confidentialité et la traçabilité des transactions effectuées par ses soins et dans son réseau de distribution.

b) Si sa responsabilité est établie suite à l'exécution erronée d'une opération, elle sera limitée au montant principal de la transaction. Cette responsabilité sera partagée quand il est établi que le Porteur a contribué de quelque manière que ce soit à l'erreur.

c) n'assume aucune responsabilité lorsque l'exécution de ses obligations résulte d'un cas de force majeure notamment en cas d'interruption du Service liée à des problèmes de transport des informations.

d) n'est pas responsable des conséquences résultant d'un défaut de sécurité (matériel ou logiciel) de l'état du terminal de connexion (ordinateur, téléphone mobile) utilisé par le PORTEUR.

e) n'est pas responsable des éventuels litiges, plaintes, contestations et autres différends qui pourraient survenir entre le PORTEUR et les bénéficiaires de ses transferts de fonds, ou entre le PORTEUR et son opérateur de téléphonie mobile

f) n'est pas responsable des pertes dues à une fraude sur son réseau

### 8.3 Cas fortuit et force majeure

MTN MOBILE MONEY BENIN ou ses distributeurs ne pourront être tenus pour responsable de tout cas fortuit ou de force majeure indépendant de leur volonté, rendant impossible l'exécution de leurs obligations, soit partiellement, soit en totalité, dont ils n'auraient pu, malgré leurs diligences, empêcher la survenance.

La force majeure, entendue dans les présentes, est celle habituellement qualifiée par les tribunaux, tel à titre d'exemple le dysfonctionnement ou l'interruption totale ou partielle des réseaux de communication tels qu'Internet, GSM ou indépendant, la grève de tout ou partie du personnel de l'EMF ou de l'un de ses partenaires techniques est assimilée à un cas de force majeure.

Les cas de force majeure entraîneront la suspension partielle ou totale des Services MTN MOBILE MONEY.

Si la durée de la force majeure entraîne la suspension des Services MTN MOBILE MONEY pendant une période supérieure à trois (03) mois, les présentes Conditions Générales seront résiliées de plein droit, sans indemnisation aucune du PORTEUR qui pourra obtenir le remboursement des fonds non utilisés conformément à l'article 7 des présentes.

## ARTICLE 9 : Protection et transfert des données personnelles, confidentialité, communication de renseignements à des tiers, droit d'opposition, d'accès et de rectification

MTN MM, ainsi que tous fournisseurs de biens et services intervenant dans l'exécution des services MTN Mobile Money prennent les mesures propres à assurer la protection et la confidentialité des données à caractère personnel qu'elle détient ou qu'elle traite dans le strict respect des dispositions législatives en vigueur.

MTN MOBILE MONEY BENIN pourra, à tout moment et sans préavis, SUSPENDRE le service MTN MOBILE MONEY en cas de risque supposé ou avéré sur la confidentialité des Services.

Les Parties conviennent que les informations échangées par elles dans le cadre du service MTN MOBILE MONEY et nécessaires à l'exécution de leurs obligations réciproques sont confidentielles, à l'exception de l'obligation de communication d'information provenant des autorités administratives, financières et judiciaires habilitées

Les informations recueillies dans le cadre de l'exécution du service MOBILE MONEY feront l'objet d'un traitement informatique. Elles seront utilisées par MTN MOBILE MONEY BENIN son réseau de distribution et ses partenaires pour l'exécution des services. Le PORTEUR autorise la communication des informations le concernant à tout fournisseur de biens et services dans le cadre de l'exécution des services MTN MOBILE MONEY (Distributeurs/ Sous distributeurs/ Accepteurs/ Banque domiciliaire/ partenaires techniques). Le porteur autorise également le transfert des données vers un pays tiers en cas de besoin. Le transfert de données du client vers des partenaires





basés à l'étranger se fera conformément aux dispositions légales en vigueur.

En utilisant les services MOBILE MONEY, le PORTEUR accepte d'une part, le traitement des données à caractère personnel collectées à la souscription et d'autre part la réception gratuite des offres commerciales de MTN MM.

Le Client accepte que des données à caractère personnel le concernant soient utilisées à des fins de prospection directe. Il a toutefois la possibilité de s'opposer sans frais, à l'utilisation de ses données, au moment où elles sont recueillies et à chaque fois qu'un message de prospection lui est adressé, en envoyant un courrier à l'adresse ci-après :

**MTN Mobile Money, 360 Boulevard de la Marina, zone aéronautique, Cotonou**

Par contre, l'opposition du Client au traitement des Données personnelles nécessaires pour la fourniture du service Mobile Money entraîne soit la clôture du compte existant, soit l'impossibilité de lui ouvrir le compte Mobile Money s'il s'agit d'une demande d'ouverture de compte MTN Mobile Money.

Le PORTEUR dispose également d'un droit d'accès et de rectification de toutes données personnelles le concernant. S'il souhaite exercer ces droits et obtenir communication ou rectification des informations le concernant, il peut s'adresser par courrier à MTN MM, 360 Boulevard de la Marina, zone aéronautique, Cotonou.

#### ARTICLE 10 : Tarification

Les conditions financières des services MTN Mobile Money sont affichées dans toutes ses agences de l'EMF et chez les distributeurs et sous distributeurs.

Elles font partie intégrantes des présentes conditions générales d'abonnement auxquelles elles sont annexées.

#### ARTICLE 11 : Sanctions

Tout usage abusif ou frauduleux des services MTN Mobile Money expose son auteur aux poursuites civiles et pénales prévues par la législation en vigueur. Elle entraîne également la résiliation immédiate, sans préavis des présentes conditions d'abonnement.

#### ARTICLE 12: MODIFICATIONS DU CONTRAT

Il est expressément convenu entre les parties que l'EE se réserve le droit de modifier à tout moment, pour des raisons notamment techniques, financières et/ou de sécurité, les conditions d'exécution des Services MOBILE MONEY, y compris les modalités de réalisation des transferts de fonds. Le porteur sera tenu informé par message SMS, après autorisation de la BCEAO.

#### ARTICLE 13 : Acceptation Des Conditions Générales, Entrée En Vigueur, Durée

Les présentes conditions générales, accompagnées de la fiche de souscription tiennent lieu de contrat entre les parties. Elles sont conclues pour une durée indéterminée et entrent en vigueur à compter de l'ouverture du compte MTN Mobile Money et de la signature de la fiche de souscription qui l'accompagne.

La souscription par le Client au service MTN MOBILE MONEY BENIN implique l'acceptation des présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation. Celles-ci peuvent être modifiées au besoin par MTN MM, après autorisation de la BCEAO.

La poursuite de l'utilisation du service est considérée comme une acceptation tacite de ces changements.

La nouvelle version du contrat est disponible auprès des points de vente MTN MOBILE MONEY BENIN, elle est également publiée sur le site internet [www.mtn.bj](http://www.mtn.bj).

#### ARTICLE 14 : Résiliation des présentes Conditions Générales et clôture du compte MTN MM

- A l'initiative du Client

Sous réserve d'un préavis de trente (30) jours, le Client peut informer le Service client par lettre adressée à la Direction Générale, sis au 360 Boulevard de la Marina de sa volonté de clôturer son compte MM.

Le délai de préavis court à compter de la date de réception de la lettre de notification.

Cette information doit préciser le motif de la clôture et être accompagnée de la CN du demandeur.

Le service Client procède à la fermeture du compte dans un délai de huit (08) jours après acceptation de sa demande.

L'acceptation d'une demande de résiliation de compte est conditionnée par l'authentification du demandeur, la validité du compte ainsi que par le solde de Monnaie Electronique disponible sur le compte à la date de la demande.

- A l'initiative de MTN

Le Compte du client est clôturé par MTN MM, sans préavis dans les cas suivants, sans que MTN MOBILE MONEY BENIN n'encoure une responsabilité quelconque ou n'ait à justifier d'un quelconque motif:

- Connaissance ou soupçon que le Compte est utilisé à des fins frauduleuses ou illégales ;

si un organisme national ou international dûment habilité diligente une enquête ou lorsqu'une procédure pénale est engagée à l'encontre du Client ou pour toute autre raison qui, de l'avis de MTN MM entraîne sa réputation commerciale ;

Le Client ne respecte pas les présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation ou utilise de façon inappropriée le service au risque de compromettre l'intégrité du système

- S'il s'agit d'un compte dormant :

Au-delà de six (06) mois sans transaction sur le compte du client, à sa seule discrétion, MTN se réserve le droit de clôturer ledit compte sans préavis ni notification

Pour réactiver son compte, le client devra se rendre dans une agence et y déposer une demande écrite avec la copie de sa pièce d'identité.

- Sur instructions des autorités judiciaires, policières et/ou de la BCEAO ;

Dans tous les cas de clôture, le solde créditeur du compte du Porteur peut être retiré dans un délai maximum de 72 heures auprès de tout point

de vente MTN MOBILE MONEY BENIN en France CFA par le Client sur justification de son identité. Les frais standards appliqués aux retraits d'espèces sur le compte de monnaie électronique sont appliqués.

Le remboursement ne sera accordé que pour les crédits supérieurs à mille (1000) F CFA.

- En cas de décès du Porteur

A la demande des ayants droits du Client en cas de décès, le compte est bloqué à la seule fin de procéder au remboursement de la monnaie électronique qui y est détenue. Des remboursement, le compte est clôturé et ne peut plus donner lieu à l'utilisation ultérieure de la Monnaie Electronique.

#### ARTICLE 15 : Impôts et Frais

Les Parties conviennent que tous impôts et taxes auxquels les transactions opérées dans le cadre des services MTN MOBILE MONEY donneront lieu sont à la charge du PORTEUR.

#### ARTICLE 16 : Attribution De Juridiction- Loi Applicable- Règlement Des Litiges

Les présentes conditions générales sont soumises au droit Béninois. Les parties conviennent que tout litige concernant leur interprétation ou leur exécution, qui ne serait pas résolu à l'amiable dans un délai de quinze jours (15), sera soumis au Tribunal de Commerce de Cotonou.

