

CONDITIONS GENERALES

(Service Marchand Accepteur)

MTN MOBILE MONEY BENIN. Société Anonyme avec Conseil d'Administration au capital de neuf cents millions (900 000 000) de francs CFA, dont le siège social est sis à Cotonou, 360 Boulevard de la Marina, immatriculée au Registre du Commerce et du Crédit Mobilier sous le numéro – B/COT/15B 14912, Agrément BCEAO EME.BJ.010/2016, représentée par son Directeur Général, dûment habilité aux fins des présentes Ci-après dénommé l'Etablissement Emetteur de Monnaie Electronique (EME)

D'une part

Et

- Téléphone : (+229)
- Nom :
- Prénoms :
- Date de naissance.....
- Lieu de Naissance.....
- Nationalité :
- Profession :
- Ville :
- Carré n°.....
- Maison.....

Ci-après dénommé le Marchand Accepteur Personne Physique (MAPP ou Marchand)

D'autre part

Le MAPP et l'EME sont dénommés collectivement les « Parties » et individuellement une ou la « partie ».

Il a été exposé préalablement ce qui suit :

PREAMBULE

Attendu que l'EME est autorisé par la BCEAO à effectuer des opérations relatives à l'émission de la monnaie électronique Attendu que l'EME a mis en place le service « MTN Mobile Money » proposant un service de paiement via le téléphone portable ;

Cette solution permet d'envoyer, de recevoir et de transférer en toute célérité de l'argent, de régler les achats et d'effectuer plusieurs autres transactions, à partir du téléphone portable ou via le réseau de

distributeurs agréés MTN Mobile Money, en toute sécurité et simplicité, et ce à l'échelle nationale, régionale et internationale (si applicable)

Attendu que le MAPP qui a pour activité.....

..... a souhaité bénéficier du service MTN Mobile Money règlement d'achat, et déclare pouvoir répondre aux sollicitations de l'EME.

Article 1 : Définitions

Pour les besoins des présentes conditions générales, les termes suivants seront définis comme suit :

Abonné MTN Mobile Money : Abonné MTN détenteur d'un porte-monnaie électronique

Marchand Accepteur personne physique : personne physique enregistrée sur la plateforme mobile money et acceptant Mobile Money comme moyen de paiement en contrepartie de vente de biens ou services.

Plateforme MTN Mobile Money : Plateforme de transaction utilisée par l'EME dans le cadre du service Mobile Money

Règlement d'achat : Opération Consistant à transférer de l'argent depuis son compte MTN Mobile Money vers le compte Mobile Money du Marchand accepteur de paiement afin de régler son achat.

Service MTN Mobile Money Règlement d'achats : Service de paiement mobile innovant permettant à l'échelle nationale pour un abonné MTN Mobile Money de régler ses achats auprès des prestataires de services à partir de son téléphone portable.

Compte accepteur basique : Compte accepteur MTN Mobile Money qui reçoit des paiements envoyés par les abonnés via le sous menu "Achat de biens et services" de leur compte mobile money. Pendant le processus de ce paiement, les abonnés renseignent le numéro accepteur du marchand.

Article 2 : Objet :

Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les conditions et les modalités selon lesquelles le Marchand Accepteur Personne Physique et/ou Etablissement bénéficie de l'offre MTN Mobile Money et réalise toutes les opérations autorisées relatives à cette offre. Les présentes n'autorisent pas le MAP à faire du cash in ni du cash out (dépôt/retrait MoMo).

Article 3 : Acceptation Des Conditions Générales, Entrée En Vigueur, Durée

Les présentes conditions générales tiennent lieu de contrat entre les parties. Elles entrent en vigueur à compter de sa publication et/ou signature par le MAP pour prendre fin le 31 décembre 2023.

Elles sont renouvelables par tacite reconduction et pour la même durée pour chaque renouvellement sauf dénonciation par l'une des parties à tout moment en respectant un préavis d'un (1) mois par lettre contre décharge. Toutefois, les engagements pris avant la dénonciation du contrat doivent être exécutés par chacune des parties conformément aux obligations qui leur incombent. L'EME se réserve le droit de modifier les présentes à tout moment.

Dans ce cas, la poursuite de l'utilisation du service vaut acceptation de ces changements.

L'EME se réserve le droit de résilier les présentes sans préavis et sans formalité particulière pour des raisons de convenance ou si de son avis, l'utilisateur fait une utilisation non autorisée ou illégale du service.

En cas de fraude, d'utilisation des services à des fins non autorisées, d'utilisation abusive ou de manœuvres conduisant à la perception de commissions indues par le MA, ce dernier autorise sans réserve L'EME qui s'y engage à procéder directement à la défalcation desdites commissions indûment perçues et notifier cette perception de commissions indûment perçues au MA par tout moyen y compris par SMS sans préjudice des poursuites pénales et civiles.

En cas de récidive, l'EME procède soit à la suspension du compte avant sa résiliation ou soit directement à la résiliation du compte.

Article 4 : Obligations du Marchand Accepteur Personne Physique

Dans le cadre des présentes, le Marchand accepteur Mobile Money s'oblige à :

- ✓ Fournir à l'EME les informations requises citées sur la première page des présentes conditions générales.
- ✓ Rendre visible à la clientèle la signalétique indiquant l'acceptation des paiements via Mobile Money
- ✓ Déclarer la nature de l'activité exercée et le motif réel d'utilisation du compte

- ✓ Assister ses clients qui souhaitent lui payer leurs achats via Mobile Money et ne savent pas comment procéder
- ✓ Informer ses clients des modes de réclamation mise à leur disposition par MTN Mobile Money tel qu'appel et sms au 111, Whatsapp au numéro 62620000 et plainte dans une agence MTN MOBILE MONEY
- ✓ laisser suffisamment d'espace mémoire sur son téléphone portable afin de recevoir les messages transmis par le service Push Marchand
- ✓ Disposer d'un terminal (téléphone portable)
- ✓ Respecter scrupuleusement les limites des transactions fixées par le Régulateur
- ✓ Tenir un registre des transactions conformément à la loi
- ✓ Ne pas initier des activités qui pourront endommager le système de MTN MoMo,
- ✓ Appliquer strictement la politique de prix de MTN MoMo
- ✓ Ne pas utiliser ou permettre d'utiliser le service fourni par MTN MoMo à des fins illégales y compris, le blanchiment d'argent, le financement du terrorisme, l'achat et la vente des Bitcoins, les changes de devises,
- ✓ Informer immédiatement MTN MoMo de toutes transactions frauduleuses ou suspectes et faire le cas échéant les signalements requis par la Loi,
- ✓ Disposer d'un dispositif de contrôle interne adapté
- ✓ Donner accès à l'équipe de MTN MoMo ou du Régulateur pour l'audit de conformité
- ✓ S'abstenir de façon générale de toute utilisation non prévue au contrat, frauduleuse, non autorisée ou inappropriée.
- ✓ Informer et encourager tous ses clients à payer via MTN Mobile Money
- ✓ Assurer la protection des données à caractère personnel des clients dont il est appelé à avoir accès ou à collecter dans le cadre de ses activités de façon à mettre hors de cause MTN MoMo en cas de recours desdits clients.
- ✓ Suivre les séances de formation/information organisées par MTN MoMo ;
- ✓ Obtenir toutes les autorisations requises par la Loi pour faire ses activités y compris l'obtention d'une licence au besoin.
- ✓ Se conformer à toute autre disposition de la Loi (Loi nationale, disposition réglementaire ou communautaire etc...)

Article 5 : Obligations de l'EME

Dans le cadre des présentes, l'EME s'engage à exécuter les obligations suivantes :

- ✓ Attribuer au Marchand Accepteur personne physique, à la création de son compte Marchand Mobile Money :
 - un identifiant Marchand
 - un numéro de compte Marchand
 - De la signalétique indiquant l'acceptation des paiements Mobile Money dans son point de vente
- ✓ Mettre à la disposition du Marchand accepteur de Paiement Mobile Money un kit opérationnel, composé d'une (01) SIM MTN Mobile Money
- ✓ Implémenter les commissions prélevées sur chaque opération de règlement d'achat et défalquer les commissions indûment perçues par le MAP
- ✓ Réaliser des tests pour la vérification du bon fonctionnement de la solution offerte ;
- ✓ Former le marchand sur le processus de paiement sur le compte déployé et sur les obligations ABA/FT.
- ✓ Recevoir et gérer les réclamations et contestations provenant des - abonnés dans le cadre des règlements d'achat ou prestations de services via MTN Mobile Money sur le compte accepteur
- ✓ Disponibilité de la plateforme et des reçus électroniques, sous réserve de réalisation d'opérations d'actualisation, de sauvegarde ou de maintenance, ou en raison de défaillance des réseaux de télécommunication utilisés.

Article 6 : Obligations Financières

6.1 : Commissions

Pour toute opération de règlement d'achat via Mobile Money, le Marchand accepteur verse à l'EME une commission comme indiqué dans l'annexe « tableau des commissions ». Les commissions peuvent faire l'objet de modification conformément à l'article ci-dessous.

6.2 : Révision des Commissions

Les Commissions sont librement fixées par l'EME. L'EME se réserve le droit de les modifier périodiquement. Toute modification sera notifiée par courrier ou tout moyen laissant trace écrite y compris SMS, courriel par l'EME au MA au moins 15 jours avant la prise d'effet des nouvelles commissions. Après ce délai, la poursuite de l'utilisation du service par le MA équivaut à l'acceptation des modifications. Toute notification de refus par le MA des modifications apportées aux présentes conditions ou à la tarification sera considérée comme une demande de fermeture du compte Marchand Accepteur de paiement sauf autrement convenu d'accord partie.

6.3 : Paiements des Commissions

Le Prélèvement des commissions par l'EME est automatique à l'issue de chaque transaction sur la Sim marchande et le MAP y consent.

Article 7 : Traçabilité des Transactions

Les notifications des transactions sont transmises par SMS au numéro de compte mobile money du Marchand figurant sur le Bulletin d'Adhésion au Service. Le Marchand est tenu de laisser suffisamment d'espace mémoire sur son téléphone portable afin de recevoir les messages transmis par le service Push Marchand.

L'acquisition du téléphone portable et ainsi que les frais d'accès et d'utilisation du réseau de télécommunications sont à la charge du Marchand qui y consent.

Article 8: Exécution de Bonne Foi et Sanctions

Chacune des Parties s'engage à exécuter de bonne foi et sans réserve, Les présentes conditions générales et s'abstient de toute manœuvre abusive et dilatoire sous quelque forme que ce soit empêchant son exécution.

Article 9 : Confidentialité

Les transactions sont notifiées par sms au Marchand. Afin d'assurer la confidentialité de leur transmission au Marchand, les messages sont envoyés par SMS. Il appartient au Marchand d'utiliser tous les moyens de sécurité (code secret...) offerts par son téléphone portable pour préserver la confidentialité des messages transmis par l'EME.

Il est convenu d'accord partie que, aussi bien pendant la durée des présentes conditions générales qu'après son expiration pour quelque cause que ce soit, le Marchand accepteur Personne Physique s'oblige à ne publier, révéler ou communiquer à des tiers, aucune information relative aux opérations réalisées à l'exception des demandes formulées par les utilisateurs, les autorités de tutelles, les autorités administratives ou judiciaires habilitées.

La violation de l'obligation de confidentialité ci-dessus prévue est passible de sanctions applicables par la législation en vigueur.

L'obligation de confidentialité stipulée dans les présents reste valable même après le terme du contrat-

Le MAP consent également par la présente à la collecte et au traitement de ses données à caractère personnel dans le cadre de l'exécution des présentes. Ce traitement devant se faire conformément au code du numérique en vigueur en République du Bénin.

Article 10 : – Responsabilités

10.1 Responsabilités du Marchand

Le Marchand reste soumis aux conditions d'utilisation du

CONDITIONS GENERALES

(Service Marchand Accepteur)

service MTN Mobile Money

Le Marchand reconnaît être seul responsable des préjudices financiers qui pourraient être causés par l'utilisation abusive de sa Sim et de son code personnel qu'il a l'obligation de protéger par tout moyen

Le Marchand est responsable de toutes les conséquences qui résulteraient d'une erreur de transmission ou de manipulation de sa part.

Le Marchand est responsable des conséquences d'une divulgation inappropriée des messages transmis.

Il est également seul responsable de la garde de son téléphone, de la sim marchande et de la protection de code secret. Toute perte devrait être **immédiatement** signalée à l'EME.

10.2 Responsabilités de L'EME

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

Si sa responsabilité est établie à la suite de 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 Marchand a contribué de quelque manière que ce soit à l'erreur.

L'EME n'assume aucune responsabilité lorsque l'inexécution 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.

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

L'EME n'est pas responsable des éventuels litiges, plaintes, contestations et autres différends qui pourraient survenir entre le Marchand et ses Clients ou entre le Marchand et son opérateur de téléphonie mobile.

10.3 Cas fortuit et force majeure

Les parties 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 ou entraînant des dommages indirects ou particuliers, pertes de bénéfices, de revenus, économies prévues, transactions

commerciales, soit partiellement, soit en totalité, dont ils n'auront 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'EME 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 pour l'une ou l'autre des parties

Article 11 : loi applicable et compétence juridictionnelle

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 par entente directe dans un délai de trente jours (30), sera soumis au Tribunal de Commerce de Cotonou.

Article 12 : Intégralité et modifications

Il est expressément précisé que les obligations stipulées dans les présentes conditions générales constituent l'intégralité de la volonté des parties.

Les présentes conditions générales annulent et remplace de plein droit à compter de sa publication, toute convention écrite ou non antérieures.

Il est expressément convenu entre les parties que l'EME se réserve le droit de modifier à tout moment, pour des raisons notamment techniques, financières et/ou de sécurité, les conditions d'exécution des Service MOBILE MONEY, y compris les modalités de réalisation de paiement. Le Marchand sera tenu informé par message SMS ou par voie de publication électronique ou affichage dans les points de vente.

Article 13 : Nature des Relations entre les Parties

Les présentes conditions générales n'ont pas pour effet de créer une relation de mandant à mandataire entre MTN MoMo et le Marchand accepteur de Paiement et ne saurait, en aucun cas, être interprété comme manifestant la preuve d'un quelconque affectio societatis entre les Parties, ni être interprétées comme démontrant une volonté de partage des résultats-

Les présentes conditions générales ne constituent pas une relation de travail entre les Parties- Dans l'exécution du contrat, aucune des Parties n'agit en tant qu'agent de l'autre, pour quelque raison que ce soit- Aucune Partie n'aura l'autorité ou le pouvoir d'engager l'autre ou de faire naître une responsabilité contre l'autre de quelque manière que ce soit, et pour quelque raison que ce soit.

Article 14 : NON-Renonciation

Le fait pour l'une des Parties de ne pas exiger à un moment quelconque l'exécution stricte par l'autre Partie d'une disposition ou condition quelconque des présentes conditions générales ne sera en aucun cas réputé constituer une renonciation, quelle qu'en soit le motif.

Article 15 : Divisibilité

Si l'une quelconque des stipulations des présentes conditions générales était déclarée nulle à la suite d'une décision de justice ou devrait être modifiée par suite d'une décision d'une autorité nationale, les Parties s'efforceront de bonne foi d'en adapter les conditions d'exécution, étant entendu que cette nullité n'affectera pas les autres dispositions de la convention.

ARTICLE 16 : Généralité

16.1 : Cession et sous-traitance Les présentes conditions d'utilisation ont été conclues « intuitu personae », sur la base d'informations personnelles fournies par chacune des parties.

L'accord de l'EME est donc nécessaire pour la continuation des relations commerciales lorsque le MAP envisage une cession, sous-traitance ou un transfert,

Le MAP est astreint à une obligation d'information par tous moyens laissant trace écrite :

Tout silence au-delà de deux (02) mois suivant la réception de l'information vaut acceptation du changement par l'EME.

16.2.2 Sous-traitance : L'EME se réserve le droit de sous-traiter tout ou partie du Service MTN MOBILE MONEY. Dans

ce cas, l'EME demeurera responsable vis-à-vis de l'Utilisateur.

Autorisation: le MAP autorise sans condition l'EME a procédé à la défalcation des commissions indument perçues contre simple notification en cas d'activité non autorisée, illégale, de fraude ou de manœuvre abusive.

16.3 – Convention de preuve

Les Parties conviennent de considérer les messages reçus par télécopie, par SMS ou par voie électronique et plus généralement les documents électroniques échangés entre elles, comme des écrits d'origine, c'est à dire comme ayant la même valeur que celle accordée à l'original, au sens des dispositions de la loi

Article 17 : Résiliation des présentes Conditions Générales et clôture du compte Marchand MTN MM

▪ A l'initiative du Marchand

Sous réserve d'un préavis de quinze (15) jours, le Marchand peut informer par lettre dument déchargée adressée à la Direction Générale, sis au 360 Boulevard de la Marina de sa volonté de clôturer son compte Marchand MoMo.

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.

L'acceptation d'une demande de résiliation de compte Marchand 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.

La fermeture du compte se fait dans un délai de quinze (15) jours et MTN MOBILE MONEY BENIN MTN procède immédiatement au retrait de sa SIM. Le Marchand restera toutefois responsable de toute activité illicite menée avec la SIM (le compte) jusqu'à sa résiliation.

▪ A l'initiative de MTN MoMo

Nonobstant les stipulations de l'article ci-dessus, Le Compte du Marchand est clôturé par MTN MoMo, sans préavis dans les cas suivants, sans que MTN MOBILE MONEY 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, illégales ou non autorisée ;
- si un organisme national ou international dûment habilité diligente une enquête ou lorsqu'une procédure pénale est engagée à l'encontre du Marchand ou pour

toute autre raison qui, de l'avis de MTN MoMo entame sa réputation commerciale ;

- Le Marchand ne respecte pas les présentes Conditions Générales 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 quatre-vingt-dix (90) jours sans transaction sur le compte, à sa seule discrétion, MTN MoMo se réserve le droit de suspendre ledit compte sans préavis ni notification.

Pour réactiver son compte, le Marchand 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 créateur du compte du Marchand peut être retiré dans un délai maximum de quinze (15) jours auprès de tout point de vente MTN MOBILE MONEY BENIN en Francs 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 Marchand

Au décès du Client, le compte est bloqué à la seule fin de procéder au remboursement de la monnaie électronique qui y est détenue. Dès remboursement, le compte est clôturé conformément à la procédure interne de MTN MoMo relative à la fermeture des compte MoMo appartenant à des personnes décédées.

Election de Domicile

Pour l'exécution des présentes conditions générales, les Parties font election de domicile aux lieux sus indiqué en tête.

Article 18 : 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 Marchand.

(Nom et prénom, dénomination de l'Ets suivi de la mention Lu et approuvé)

Lu & Approuvé

Le Marchand Accepteur

POUR L'EME

ANNEXE 1 : Tableau de commissionnement

ANNEXE 2 : FICHE KYC