

CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION DE LA CARTE VIRTUELLE DE MOMO

Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les conditions et modalités d'utilisation de la carte virtuelle prépayée MoMo.

Elles entrent en vigueur à partir de sa date de signature pour une durée d'un (01) an.

Le Client s'engage dès acceptation des présentes à s'y conformer ainsi qu'à toutes les modifications ultérieures qui pourraient survenir du fait de l'utilisation de la Carte virtuelle prépayée MoMo.

1. Définitions :

- 1.1. **« Carte »** désigne une carte numérique émise par MTN MoMo, y compris toute carte de renouvellement ou de remplacement émise par MTN MoMo, qui peut être utilisée pour des opérations de commerce électronique, des achats intégrés, des services de streaming, des paiements d'abonnement et tout autre type d'opérations, comme déterminé par MTN MoMo de temps à autre.
- 1.2. **« PIN »** désigne le numéro d'identification personnel qui vous est attribué pour l'utilisation de la carte et/ou un code PIN à usage unique (« OTP ») pour les opérations par carte.
- 1.3. **« Compte »** désigne le compte de portefeuille numérique détenu ou à détenir auprès de MTN MoMo ou de toute autre institution financière au nom du titulaire de la carte, dont le numéro est spécifié sur le formulaire de demande de carte et communiqué au titulaire de la carte, le cas échéant.
- 1.4. **« Application de tiers »** désigne toute application mobile appartenant à un tiers, tel qu'un Commerçant.
- 1.5. **« Opération »** désigne tout paiement de biens et de services achetés sur Internet auprès d'un commerçant en ligne au moyen des services de paiement en ligne ou de tout autre service proposé en utilisant la carte ou les informations de la carte.
- 1.6. **« Carte en opposition »** désigne une carte qui a été signalée volée ou perdue ou dont la sécurité est compromise.
- 1.7. **« Commerçant »** désigne toute personne, y compris un détaillant ou un fournisseur, qui consent avec MTN MoMo à accepter la carte comme moyen de paiement pour des biens et services en lieu et place d'espèces.
- 1.8. **« Jour ouvrable »** désigne un jour autre qu'un samedi, un dimanche ou un jour férié où MTN MoMo est ouvert.
- 1.9. **« Limite quotidienne de dépenses »** désigne le montant maximum qu'un titulaire de carte peut dépenser en une journée avec sa Carte, indépendamment du montant total de son compte ou de son portefeuille.

- 1.10. **« Limites »** désigne les limites journalières d'opérations par carte fixées par MTN MoMo, de temps à autre.
- 1.11. **« Internet »** désigne un réseau mondial accessible à toute personne ou entreprise par l'intermédiaire d'un fournisseur d'accès à Internet.
- 1.12. **« Opération par carte »** désigne l'une ou l'ensemble des opérations suivantes effectuées au moyen de la Carte :
 - 1.12.1. Toute opération débitée du Compte du Client pour des opérations conclues avec une Carte, un numéro de carte et/ou un mot de passe à usage unique (OTP) pour payer des biens ou des services ou pour effectuer des transactions à l'aide d'un appareil électronique ;
 - 1.12.2. Paiement de biens et de services achetés sur Internet auprès d'un commerçant en ligne à l'aide du service de paiement en ligne ;
 - 1.12.3. Paiements numériques via l'un des portefeuilles numériques pris en charge (Apple Pay, Google Pay, etc.) ;
 - 1.12.4. Abonnements et autres paiements récurrents ; ou
 - 1.12.5. Opérations de commerce électronique ;
 - 1.12.6. Achats intégrés et tout autre type d'opération déterminé par MTN MoMo de temps à autre.
- 1.13. **« Paiement répété »** ou **« paiement récurrent »** désigne une autorisation accordée par le Client qui permet au Détaillant participant de recevoir des paiements réguliers de sa part, par débit de son portefeuille MoMo à une date et une heure fixe et généralement pour un montant fixe.

2. Emission et activation de la carte

- 2.1. Tout client détenant un compte Mobile MoMo peut créer sa carte virtuelle en composant le code USSD *880# ou via l'application MoMo en suivant les différentes étapes.
MTN MoMo se réserve le droit d'accepter ou non la demande d'émission, de remplacement ou de renouvellement de la carte.
- 2.2. A la fin du processus, la Carte est émise au nom du titulaire du compte MoMo qui y est lié.
- 2.3. La validité de ladite Carte court de la date de son émission jusqu'à sa date d'expiration, de suspension ou de résiliation notifiée par MTN MoMo.
- 2.4. Les Cartes MoMo sont automatiquement activées dès leur création et disposent d'une Card Verification Value (CVV) à utiliser pour les opérations.
- 2.5. Les informations de la Carte (le numéro de la Carte, le CVV et la date d'expiration) s'affichent dans une notification flash qui apparaît dès l'émission de la Carte.
- 2.6. Les détails de toutes les opérations liées à une carte expirée sont transférés sur la nouvelle en cas de renouvellement ou sur le compte MoMo lié à la Carte en cas de non-renouvellement.
- 2.6.1. Ces éléments incluent, sans toutefois s'y limiter, ce qui suit :

- 2.6.1.1. Le nom, l'adresse, le numéro de téléphone, la date de naissance, etc., et vos antécédents personnels ;
- 2.6.1.2. Des informations relatives aux opérations provenant de vos transactions avec nous et par notre intermédiaire, ainsi que celles provenant d'autres institutions financières ;
- 2.6.1.3. Des informations que vous fournissez lorsque vous demandez l'un de nos produits et services ;
- 2.6.1.4. Des informations nécessaires à la fourniture de produits et de services ;
- 2.6.1.5. Des informations relatives à votre comportement financier, notamment vos antécédents de paiement et votre solvabilité.
- 2.6.2. Nous pouvons recueillir et confirmer ces informations au cours de notre relation. Nous pouvons obtenir ces informations auprès de diverses sources, notamment auprès de vous, des accords de service que vous concluez avec nous ou par notre intermédiaire, des agences d'évaluation du crédit et des institutions financières, des registres, des références que vous nous fournissez et d'autres sources, selon ce qui est nécessaire à la fourniture de nos produits et services.

3. Utilisation de la carte

- 3.1. La carte peut être utilisée pour payer des biens et des services ou à toute autre fin que MTN MoMo autorise de temps à autre, et jusqu'à la limite des dépenses quotidienne et mensuelle autorisées.
- 3.2. Seul le titulaire de la carte est habilité à l'utiliser et toutes les précautions possibles doivent être prises pour garantir la sécurité de la carte.
- 3.3. Le Client est entièrement responsable de l'usage de la Carte ainsi que des conséquences d'une divulgation de ses coordonnées. Il s'engage en conséquence à prendre les précautions nécessaires pour protéger son/ses appareils et ses identifiants d'accès, comptes, cartes et mécanismes d'accès aux canaux bancaires, tels que les mots de passe et les mots de passe à usage unique (OTP).
- 3.4. Les coordonnées de la Carte sont strictement confidentielles et personnelles. Le Client s'engage à les garder confidentielles et à prendre toutes les précautions nécessaires pour protéger son/ses appareils ainsi que les coordonnées de sa carte contre toute divulgation et/ou utilisation par un tiers.
Il est donc convenu que toute opération initiée et confirmée sont réputées émaner du Client. MTN MoMo se dégage et le Client y consent, de toute responsabilité qui découlerait d'un usage frauduleux ou abusif de la Carte.
- 3.5. Le Client s'engage également à n'utiliser la carte, le numéro de carte et/ou le compte et/ou le numéro de compte que dans un environnement sécurisé et reconnaît que toute utilisation de la carte, du

numéro de carte et/ou du compte ou du numéro de compte dans un environnement non sécurisé ou sur un appareil ou terminal public généralement accessible au public peut entraîner la compromission de ses données et/ou des pertes pour lesquelles MTN MoMo ne saurait être tenu responsable.

- 3.6. La carte ne peut pas être utilisée si l'une des situations suivantes se produit :
 - 3.6.1. La durée de validité de la carte a expiré ;
 - 3.6.2. La carte a été placée sur la liste de cartes compromises ; ou
 - 3.6.3. MTN MoMo vous a adressé une notification de retrait ou d'annulation de la carte.
- 3.7. Le Client reste responsable du montant total de toutes les Opérations et de tous les Frais débités sur la carte.
- 3.8. **MTN MoMo ne demandera jamais de divulguer les informations de la Carte par quelque moyen que ce soit. Le Client devra peut-être saisir son code 3D Secure pour finaliser un achat. Le code 3D Secure offre un niveau de sécurité supplémentaire lorsque le client effectue un achat, étant donné qu'un Détaillant participant ne peut jamais le voir. Il se peut que l'on ne demande pas toujours d'entrer un CVV ou un code 3D Secure pour finaliser un achat. Le Client devra alors s'assurer de vouloir réaliser l'Opération avant de fournir les informations de sa Carte à un Commerçant participant.**
- 3.9. Les paiements via la Carte sont faits dans la limite des fonds disponibles.
Le Client s'engage donc à ne pas effectuer d'opérations pour un montant supérieur aux fonds chargés sur la carte. Autrement, MTN MoMo se réserve le droit de refuser d'effectuer tout paiement relatif à une opération ou de traiter une opération. MTN MoMo n'est pas responsable des coûts engagés ou des pertes ou dommages subis en raison d'opérations effectuées dont le montant est supérieur au montant disponible.
- 3.10. Des limites sont imposées aux opérations, et le montant maximum de toute opération peut dépendre du fait qu'il s'agit d'une opération sans contact ou qu'elle est effectuée en ligne ou hors ligne (« achats sous la limite du plancher »).

4. Annulation et expiration

- 4.1. Le Client peut à tout moment, annuler sa Carte en composant le code USSD *880# ou via l'application MoMo. Il peut également le faire en contactant le centre d'appel au 111 ou via WhatsApp au 0161000000.
- 4.2. A l'expiration d'une Carte, le Client a le droit de la renouveler.
- 4.3. La Carte virtuelle est bloquée dès annulation par le Client.
Il ne saurait en conséquence prétendre au remboursement des montants déjà dépensés pour des achats auprès d'un Commerçant participant, ou

pour des opérations en attente ou des frais dus dans le cadre de l'utilisation de la Carte.

- 4.4. Si la demande d'annulation est faite via le centre d'appel, des informations pourraient être demandées dans le cadre de notre obligation de vigilance à l'égard de la clientèle avant de donner suite à toute demande d'annulation.
- 4.5. MTN MoMo se réserve le droit et le Client y consent, de prendre les mesures qu'elle juge raisonnablement nécessaires tel que le blocage, la suspension, le retrait ou l'annulation de la carte en cas de :
 - Violation par le Client, de l'une des dispositions suivantes
 - Soupçon/commission de fraude, vol, activité illégale... ;
 - Réception de plainte relative à l'utilisation illégale du compte MoMo ou de la Carte.

5. Opération par carte

- 5.1. Une fois qu'une opération par carte est autorisée, elle ne peut plus être interrompue.
- 5.2. Il peut nous être demandé d'autoriser un achat ou encore un paiement effectué par Carte. Dans ce cas, le solde de votre Carte est réduit du montant de l'autorisation.
- 5.3. MTN MoMo se réserve le droit et à sa seule discrétion :
 - 5.3.1. De refuser d'autoriser des opérations ;
 - 5.3.2. D'annuler ou suspendre le droit d'utiliser la Carte dans son intégralité ou pour des fonctions spécifiques ;
 - 5.3.3. De refuser de remplacer une carte, sans que cela affecte vos obligations en cours au titre du présent accord, qui resteront en vigueur.
- 5.4. Le Client a le droit de faire opposition à un Achat par carte après qu'il a été autorisé en demandant au Commerçant participant de l'arrêter. Il peut également demander au Commerçant participant d'annuler ou de rembourser l'achat.
- 5.5. En cas d'échec d'accord à l'amiable avec le Commerçant participant, il peut contacter notre centre d'appel au 111, via WhatsApp au 0161000000 ou se rendre dans une agence où il pourra déposer une réclamation. L'agent d'assistance indiquera tous les formulaires ou détails à remplir pour introduire correctement la réclamation. Dès réception d'un formulaire de réclamation dûment introduit, nous contacterons Mastercard pour trouver une solution. Le délai prévu pour la résolution d'une réclamation entre vous et un Commerçant participant est de maximum 30 jours ouvrables.
- 5.6. Certaines opérations d'abonnement utiliseront le CVV de la ou des Cartes pour la première opération ou la première activité d'enregistrement afin d'authentifier la carte et le compte.
- 5.7. Les opérations d'abonnement récurrentes peuvent être validées en utilisant uniquement le numéro de la carte et sa date d'expiration.

- 5.7.1. Les Paiements répétés ou récurrents ne seront effectués que si la carte MoMo dispose de suffisamment de fonds.

6. Frais et charges

- 6.1. Des frais sont appliqués à l'émission et au remplacement de la Carte.
- 6.2. MTN MoMo peut facturer des frais pour l'émission ou le remplacement de la ou des cartes, pour les opérations par carte et /ou pour l'utilisation de ses services.
- 6.3. MTN MoMo se réserve le droit de débiter le compte ou la carte du Client pour les frais, ainsi que les prélèvements et taxes réglementaires.

7. Autorisation de débiter le compte

- 7.1. Sous réserve de la législation applicable, le Client doit rembourser à MTN MoMo tous les paiements que MTN MoMo a effectués, ou est tenue d'effectuer, pour son compte et en son nom dans le cadre d'une opération.

Si un Commerçant participant demande une vérification de la Carte à l'aide d'un mécanisme de vérification, le Client reconnaît et accepte que MTN MoMo est autorisée à débiter son compte des frais de vérification, qu'il ait utilisé ou non le mécanisme de vérification de la carte.

8. Utilisation abusive de la carte

En cas de vol, de divulgation ou si le Client a des doutes sur la sécurité des données de sa Carte, il est tenu d'informer MTN MoMo et a la possibilité de bloquer et de débloquent sa/ses Cartes via le code USSD *880# ou via l'application MoMo. La/les cartes peuvent être maintenues dans un état bloqué et seulement débloquent lorsqu'elles doivent être utilisées.

Le Client reste seul responsable de la protection et de l'utilisation appropriée de sa Carte.

- 8.1. Il doit alors prendre toutes les précautions nécessaires pour éviter que la Carte ne soit volée ou utilisée par un tiers et/ou que l'une des mesures d'authentification ne soit connue d'une personne non autorisée.

9. Droit d'empêcher les opérations ou de faire opposition à une carte

- 9.1. MTN MoMo se réserve le droit d'empêcher l'initiation ou le traitement des Opérations dans les cas suivants :
 - 9.1.1. les informations demandées ne sont pas fournies ou sont incomplètes ;
 - 9.1.2. En cas de soupçon d'utilisation frauduleuse de la Carte.
 - 9.1.3. MTN MoMo se réserve le droit de bloquer une Carte à tout moment et sans préavis, dans les cas suivants :
 - 9.1.3.1. – violation des présentes conditions générales si le manquement se poursuit dans un délai de cinq (5) jours après mise en demeure par MTN

- MoMo ; soupçons que la carte a été utilisée pour des activités frauduleuses ou illégales, non autorisées ou inappropriées ;
- 9.1.3.2. soupçons que l'utilisation d'une carte nous expose à un risque quelconque ; ou
- 9.1.3.3. sur demande des services de police, des autorités judiciaires, de l'autorité de tutelle ou de toute autorité dûment habilitée.

10. Demande de relevés

Le Client peut consulter l'historique des opérations de sa carte sur le menu USSD de MoMo en tapant le code USSD *880# ou via l'application MoMo, ainsi qu'en faisant une demande auprès de nos agences.

11. Applications de tiers

- 11.1. Toute Application de tiers sera soumise à l'avis de confidentialité ou aux conditions d'utilisation applicables à cette Application de tiers. **Il est de la responsabilité du Client d'examiner les politiques pertinentes avant de soumettre ses informations à l'Application ou au site Web de tiers.**
- 11.2. Le Client s'engage à indemniser MTN MoMo contre toute perte ou tout dommage qu'il pourrait subir du fait de l'accès une application de tiers ou de son utilisation.
- 11.3. En cas d'utilisation d'applications tierces, la responsabilité de MTN MoMo ne saurait être engagée dans les cas suivant :
- 11.3.1. Le contenu, la sécurité, le fonctionnement, l'utilisation, l'exactitude ou l'exhaustivité de toute Application de tiers ou des produits ou services qui peuvent être proposés ou obtenus par leur intermédiaire ;
- 11.3.2. L'exactitude, l'exhaustivité ou la fiabilité de toute information obtenue à partir d'une Application ou d'un site Web de tiers ;
- 11.3.3. La propriété ou le droit d'utilisation de tout concédant de licence de tout logiciel fourni par l'intermédiaire d'une Application ou d'un site Web de tiers ;
- 11.3.4. Tout contenu présenté sur des Applications de tiers auxquelles l'on accède par les liens trouvés sur l'Application mobile ou le site Web ;
- 11.3.5. Toute défaillance ou tout problème qui affecte les produits ou services obtenus par l'intermédiaire d'une Application ou d'un site Web de tiers, par exemple de la part d'un fournisseur de services de télécommunications, d'un fournisseur d'accès à Internet, d'un fournisseur d'électricité, d'une autorité locale ou autre ; ou
- 11.3.6. Toutes les Opérations que vous avez effectuées à l'aide de votre Carte sur une Application ou un site Web de tiers sont soumises aux présentes conditions.

12. Confidentialité

- 12.1. En utilisant les produits et/ou services de MTN MoMo, le Client reconnaît que ses renseignements personnels seront traités par nous et par des tiers (le cas échéant) conformément à la Politique de confidentialité en annexe qui fait partie intégrante du présent Contrat.

13. Limitation de responsabilité

- 13.1. Le Client s'engage par les présentes à indemniser et à rembourser intégralement MTN MoMo pour les réclamations, les pertes, les dommages, les actions, les procédures, les dépenses, les coûts, les intérêts et frais, quels qu'ils soient, qui pourraient être engagés contre MTN MoMo ou encourus par elle du fait de l'utilisation abusive de sa Carte.
- 13.2. Le Client accepte et reconnaît que les services de Carte fournis par MTN MoMo dépendent de la disponibilité et de la fonctionnalité de réseaux, de plateformes et de services de tiers échappant au contrôle de MTN MoMo. Par conséquent, MTN MoMo n'est pas responsable de toutes les questions relatives à la Carte qui nécessitent l'engagement de MTN MoMo avec un tiers, y compris un sous-traitant tiers, MasterCard, etc.
- 13.3. MTN MoMo se dégage de toute responsabilité en cas d'incapacité de fournir une partie du service pour une raison indépendante de sa volonté notamment en cas de force majeure.

14. Modification des conditions du présent accord

- 14.1. MTN MoMo se réserve à tout moment, le droit de modifier, amender, abroger, ajouter ou mettre à jour les modalités des présentes, sous d'un préavis de 30 jours par SMS, sur son site Web, et/ou par tout autre moyen.

15. Résiliation

- 15.1. Le Client peut cesser l'utilisation de la Carte (et à l'utilisation de la Carte par une ou des personnes supplémentaires) à tout moment en l'annulant via l'application MoMo ou en contactant le service client au 111 ou via WhatsApp au 0161000000. L'une ou l'autre des Parties pourra mettre fin aux présentes conditions d'utilisation sous réserve d'un préavis de sept (7) jours.
- 15.2. La résiliation est effective dès que la carte émise est annulée et que toutes les obligations découlant des présentes seront réglées.
- 15.3. MTN MoMo pourra émettre de nouveau des cartes de temps à autre pour une utilisation conforme au présent accord jusqu'à ce qu'il prenne fin.

16. Gestion des réclamations

RECLAMATIONS – ERREUR DE TRANSACTION. Toute réclamation pourra être adressée au Centre d'Assistance Clientèle ou à toute agence de la banque ou de MTN MoMo. A cet effet, l'Utilisateur doit renseigner le formulaire de réclamation mis à disposition et y indiquer l'objet de la réclamation. L'Utilisateur sera informé du traitement de sa réclamation par sms ou par tout autre moyen. Le délai de traitement des réclamations est compris entre deux (2) et quinze (15) jours ouvrés en fonction du type et de la complexité de la réclamation. En tout état de cause, le délai de traitement des réclamations ne peut excéder un mois. L'Utilisateur non satisfait du traitement de sa réclamation peut saisir l'observatoire de la qualité des services financiers (OQSF) au 01 67500000 ou <https://oqsf.finances.bj> ou la Commission Bancaire par courrier postal ou électronique, conformément aux conditions visées à la circulaire 002/2020/CB/C relative aux traitements des réclamations des clients des établissements assujettis au contrôle de la Commission Bancaire de l'UMOA. Toutefois, il devra, préalablement à toute saisine de la Commission Bancaire, soumettre sa requête à la cellule escalade MTN MoMo par mail à l'adresse : courriemomo.bj@mtn.com

résiliation du contrat.

18.1.4. Le client pourra également consulter la politique de confidentialité de MTN MoMo sur www.mtn.com

17. Loi applicable

17.1. 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 (15) jours sera soumis au Tribunal de Commerce de Cotonou.

18. DIVULGATION ET CONSERVATION DE DONNÉES

18.1.1. Les présentes sont complétées par les conditions générales MTN MoMo, les conditions d'utilisation de l'application MTN MoMo et toute autre conditions spécifiques.

18.1.2. Par la présente, le Client consent et autorise la divulgation de toute donnée d'Opération ou information relative à son Compte MoMo à tout tiers aux fins de l'exécution du présent accord, à toute autorité chargée de l'application de la loi, d'une enquête ou de réglementation, ou toute autorité compétente en matière de lutte contre le blanchiment d'argent pour les besoins de toute enquête ou investigation authentique ou à tout tiers auxquels le Client a séparément, par écrit ou par voie électronique à travers le système MoMo ou autrement, autorisé à divulguer des données d'Opération ou informations le concernant ou concernant son utilisation des Produits et Services, y compris son Compte MoMo.

18.1.3. Les données collectées sont conservées pour une durée de dix (10) ans à partir de la date de