

## PREAMBULE

Moov Money Côte d'Ivoire (MMCI) est un établissement de Monnaie Electronique suivant agrément EME.CI.013/2019.

MMCI a mis à la disposition de ses clients un service de distribution de monnaie électronique sous forme d'Unités de Valeur (UV), dénommé "Moov Money".

Ce service permet à tout client titulaire d'un compte Moov Money actif, d'effectuer à partir de son téléphone mobile des transactions financières (achat d'UV, retrait d'espèces, virement ou transfert d'UV de compte à compte, paiement de factures et biens et services,...) avec les autres porteurs d'UV (sous-distributeurs, facturiers, et autres utilisateurs), par le débit ou le crédit de son compte et dans les conditions ci-après définies.

## ARTICLE 1 : OBJET

Les présentes Conditions Spécifiques MOOV Money (les "Conditions MOOV Money") ont pour objet de définir les modalités et conditions d'utilisation du Service MOOV Money notamment les conditions, frais, la gestion des réclamations, ....

La signature du Formulaire de Souscription par le Détenteur vaut contrat entre l'Utilisateur et MOOV MONEY Côte d'Ivoire dont les Conditions spécifiques MOOV Money font partie intégrante et dont le Détenteur reconnaît accepter pleinement les termes.

Les présentes conditions spécifiques régissent les relations nées de l'utilisation de ce service entre MOOV MONEY COTE D'IVOIRE, et les Détenteurs.

## Article 2 : DEFINITIONS

Les définitions suivantes s'appliquent aux présentes Conditions MOOV Money :

**"Accepteur"** : désigne Tout fournisseur de biens et de services ayant conclu un contrat d'acceptation avec MMCI l'autorisant à recevoir des UV d'un titulaire d'un compte Moov Money actif à titre de paiement..

**"Contrat MOOV Money"** signifie le contrat conclu entre MOOV MONEY Côte d'Ivoire et l'Utilisateur relatif à l'ouverture du Compte de Monnaie Electronique et l'utilisation du Service, composé des Conditions générales Moov Money et du Formulaire de Souscription;

**"Accès Mobile"** signifie la ligne de téléphonie mobile mise à disposition de l'Utilisateur, lui permettant avec la Carte SIM appropriée l'utilisation de son téléphone mobile et l'accès au réseau de MOOV AFRICA conformément aux conditions générales MOOV AFRICA d'utilisation de l'Accès Mobile;

**"Carte SIM"** désigne la carte à puce servant à stocker les informations spécifiques à l'abonné du réseau mobile MOOV AFRICA qui, lorsqu'elle est utilisée avec le téléphone mobile approprié, permet à l'Utilisateur d'utiliser le Service ;

**Capacité juridique** : l'aptitude à détenir des droits ou des obligations, et à les exercer

**"Centre d'Assistance Clientèle"** signifie le centre d'assistance clientèle de MOOV AFRICA ;

**"Chargement"** désigne l'opération intervenant sur demande d'un Utilisateur, correspondant à un achat par celui-ci d'UV auprès du Distributeur, avec versement par l'Utilisateur d'un montant en numéraire égal à la valeur en numéraire de ces UV et majoré le cas échéant de frais de transaction ;

**"Détenteur"** ou **"Utilisateur"** désigne tout utilisateur final du service MOOV Money titulaire d'un compte MOOV Money actif, en vertu d'un contrat, et qui sera considéré comme le propriétaire légitime des UV qui figurent sur ledit compte;

**"Code d'Initialisation"** ou "Code par défaut" désigne le numéro d'identification personnel à 4 chiffres envoyé par SMS à l'Utilisateur à la signature du Formulaire de Souscription dans le but d'activer son Compte MOOV Money

**"Code MOOV Money"** ou **"Code secret MOOV Money"** désigne le numéro d'identification personnel de l'Utilisateur constituant le code secret nécessaire à l'accès et à la gestion de son Compte MOOV Money ;

**"Compte MOOV Money"** pour tout Utilisateur, le compte de monnaie électronique rattaché à un numéro de téléphone mobile MOOV AFRICA, ouvert au nom de l'Utilisateur dans les livres de MMCI, sur lequel sont inscrits les UV dont il dispose et à partir ou à destination duquel s'effectuent les transferts d'UV de cet Utilisateur.

**"Crédit"** signifie tout transfert interne (arrivée) d'UV sur le Compte MOOV Money ;

**"Débit"** : signifie tout transfert externe (sortie) d'UV du Compte MOOV Money ;

**"Décaissement"** : désigne l'opération intervenant sur demande d'un Utilisateur, correspondant à un transfert d'UV au Distributeur ou un Sous-Distributeur ou à MMCI, contre versement à l'Utilisateur d'un montant en numéraire égal à la valeur numéraire de ces UV, sous déduction éventuelle de frais de transaction ;

**"Détaillant"** désigne tout commerçant ou société titulaire d'un compte MOOV Money actif agréé par MMCI, répondant au cahier des charges du Détaillant, ayant conclu un contrat de détaillant avec le Distributeur l'autorisant à effectuer des Chargements ou Décaissements ;

**"Distributeur"** désigne la personne morale ou physique inscrite au Registre du Commerce et du Crédit Mobilier, offrant à la clientèle, en exécution d'un contrat avec MMCI, un service de distribution de MOOV Money.

**"Etablissement de Monnaie Electronique"** signifie toute personne morale, autre que les banques, les établissements financiers de paiement et les systèmes financiers décentralisés, habilitée à émettre des moyens de paiement sous forme de monnaie électronique dont les activités se limitent à l'émission de monnaie électronique et la distribution de monnaie électronique ;

**"Emetteur de Monnaie Electronique"** (« EME ») signifie l'établissement de monnaie électronique, « MOOV Money Côte d'Ivoire » ;

**"Formulaire de Souscription"** désigne le formulaire contenant le détail des données nécessaires à l'enregistrement au Service ainsi que l'acceptation des Conditions MOOV Money par l'Utilisateur ;

**"Frais"** signifie tout frais ou charge payable par l'Utilisateur pour l'utilisation du Service;

**"FCFA"** désigne le Franc de la Communauté Financière Africaine, unité monétaire légale des Etats membres de l'UMOA.

**"Marchand ou Revendeur"** désigne une personne ou une entreprise fournisseur de biens et/ou de services auprès de qui les abonnés peuvent effectuer des transactions financières au moyen du service Moov Money

**"Monnaie Electronique"** ou **"UV"** signifie une valeur monétaire représentant une créance sur l'EME qui est stockée sous une forme électronique, y compris magnétique, émise sans délai contre la remise de fonds d'un montant qui n'est pas inférieur à la valeur monétaire émise, et acceptée comme moyen de paiement par des personnes physiques ou morales autres que l'EME

**"Numéro de Mobile"** signifie le numéro d'identification MSISDN du téléphone mobile publié par la Carte SIM et le numéro d'identité PUK correspondant, permettant l'activation de l'Accès Mobile ;

**"MOOV AFRICA"** désigne la société MOOV AFRICA COTE D'IVOIRE, agissant en qualité de Distributeur de l'EME dans le cadre des présentes.

**"Ordre de Transfert"** désigne les ordres donnés par USSD, par SMS, via internet, ou par le guichet automatique de banque, ou tout autre moyen qui pourra être mis à disposition par MMCI, pour le transfert d'UV d'un Participant à un autre Participant dans le cadre d'un Transfert après saisie du Code secret MOOV Money par l'utilisateur ;

**"Pièce d'Identité"** signifie la Carte Nationale d'Identité, le passeport ou tout autre document officiel d'identification en cours de validité, délivré par une autorité publique et portant la photographie de l'Utilisateur. Les références de la Pièce d'Identité sont indiquées dans le Formulaire de Souscription ;

**"Participant"** signifie tout participant au Service, qu'il s'agisse d'un distributeur, d'un Sous-Distributeur, d'un Accepteur ou d'un Utilisateur ;

**"Points de Contact"** signifie ensemble des agences MOOV AFRICA, Points de Vente et autres points à la disposition de l'Utilisateur ;

**"Réseau"** signifie le réseau au standard GSM ou tout réseau qui viendrait à le remplacer ou compléter tel que 3G, UMTS, etc. exploité par MOOV ;

"Service MOOV AFRICA" désigne le service de radiocommunication permettant à l'abonné MOOV AFRICA d'accéder aux bandes de fréquences du domaine public hertzien attribuées à MOOV AFRICA sur lesquelles il peut émettre et recevoir des communications nationales et internationales suivant les options choisies ou acceptées, à partir de n'importe quel terminal agréé GSM, conçu pour recevoir la carte à microprocesseur qui lui est remise.

"Service" ou "Service MOOV Money" signifie le service de transfert d'UV opéré dans le cadre de l'utilisation d'un Compte MOOV Money selon la Tarification applicable ;

"Site Internet" désigne le site [www.moovafrika.ci](http://www.moovafrika.ci) décrivant les fonctionnalités et conditions d'utilisation du Service ;

"SMS" désigne tout message textuel envoyé d'un Numéro de Mobile à un autre ;

"Solde" signifie, pour un Utilisateur, la valeur des UV inscrites sur son Compte MOOV Money à un moment donné ;

"Sous-Distributeur" désigne tout commerçant ou société agréé(e) par MMCI, répondant au cahier des charges du Sous-Distributeur, ayant conclu un contrat de sous-distribution avec MMCI l'autorisant à effectuer des Chargements ou Décaissements et titulaire d'un Compte MOOV Money actif ;

"Système" signifie l'ensemble des systèmes et processus exploités par MMCI pour la fourniture du Service ;

"Tarification" désigne le barème des Frais pour l'utilisation du Compte MOOV Money et du Service, tel que publié et mis à jour régulièrement

"Transaction" désigne tout usage du Service par l'Utilisateur, quel qu'il soit, susceptible de se traduire par un Crédit ou un Débit.

"Transfert Intra Régional" signifie tout transfert réalisé par un participant ayant souscrit au Service auprès de MMCI, ou toute autre entité du groupe Moov Africa (l'« Expéditeur ») pour un montant déterminé, vers un autre Utilisateur (le « Receveur ») ayant souscrit au Service auprès de MOOV Money Côte d'Ivoire, toute autre entité du groupe Moov Africa, mais résidant dans un pays différent de celui de l'Expéditeur et qui se traduit par :

- i) le débit du Compte MOOV Money de l'Expéditeur d'un nombre d'UV correspondant au montant net de ce transfert et des frais associés ;
- ii) le crédit du Compte MOOV Money du Receveur d'un nombre d'UV correspondant au montant net de ce transfert.

## ARTICLE 3: CONDITIONS D'UTILISATION :

### 3.1 : DEMANDE D'OUVERTURE DE COMPTE MOOV MONEY

Toute personne physique ou morale peut faire une demande d'ouverture de compte MOOV Money et d'utilisation du service conformément aux conditions ci-après :

Les personnes physiques, doivent avoir la capacité Juridique ;

- Les personnes morales quant à elles, doivent désigner la personne physique habilitée, par le biais de laquelle les opérations seront effectuées sur le compte souscrit au nom de la société ou de l'organisation. Et, produire la pièce d'identité en cours de validité de cette personne ;

Cette ouverture sera faite pour tous les abonnés ayant satisfait aux conditions d'abonnement aux Services MOOV AFRICA.

L'Utilisateur peut demander l'ouverture d'un Compte MOOV Money auprès de toute agence MOOV AFRICA ou auprès de tout

Sous-Distributeur en Côte d'Ivoire.

L'Utilisateur pourra également souscrire à l'ouverture d'un compte de façon électronique à partir de son téléphone mobile ou par tout moyen indiqué par MMCI.

Lors de l'ouverture d'un Compte MOOV Money, l'Utilisateur devra fournir, préalablement à la signature du formulaire de Souscription, les éléments suivants :

- Une Pièce d'Identité en cours de validité ou un extrait du Registre du Commerce pour les entreprises ou tout autre justificatif sollicité par MMCI ;
- Le Numéro de Mobile ;
- Dans le cadre d'un Utilisateur mineur non émancipé, une pièce d'Identité ou tout document officiel en cours de validité devra être fourni par le parent ou le tuteur, accompagné de l'autorisation dûment établie.

Un compte MMCI pourra être ouvert pour un utilisateur ne disposant pas des éléments précités (ci-après utilisateur non identifié). Cependant, le montant total mensuel maximum d'UV mis à sa disposition ne saurait excéder 200 000 FCFA.

MOOV Money Côte d'Ivoire peut refuser discrétionnairement toute demande d'ouverture de Compte MOOV Money, notamment dans l'hypothèse où la Pièce d'Identité n'est pas considérée comme satisfaisante ou si les informations fournies ne sont pas complètes et précises à tous égards.

Une fois la demande acceptée, l'utilisateur doit personnaliser le code par défaut. Ce qui garantit l'authenticité de ses interventions à distance, particulièrement, et que le Détenteur est l'auteur des ordres qui seront transmis au service à partir de son téléphone ou de ses accès web.

En cas de perte de téléphone ou d'oubli de son code personnel, le Détenteur peut demander la réinitialisation de son code. A cet effet, il devra se rendre à une agence commerciale MOOV Africa, un distributeur et ou un sous Distributeur Dans l'intervalle, le Détenteur ne pourra effectuer de transactions.

Le demandeur s'assure de l'adéquation du service à ses propres besoins ainsi que de la possibilité et de l'opportunité pour lui de l'utiliser.

Le demandeur déclare être informé des risques

inhérents au service, plus particulièrement ceux concernant les possibles notifications différées de l'ensemble des informations sur les transactions effectuées.

L'Utilisateur composera le Code d'Initialisation à l'effet d'activer son Compte MOOV Money. L'Utilisateur devra alors choisir un Code MOOV Money, qu'il pourra modifier ultérieurement.

### • 3.2 : PRINCIPE DE FONCTIONNEMENT :

Le Compte MOOV Money est seulement et uniquement destiné à accueillir et stocker des UV. Il ne peut accueillir aucun autre titre, valeur mobilière ou instrument financier et aucune somme d'argent dans quelque devise que ce soit.

Le Compte MOOV Money est un compte individuel et seule une personne disposant d'un Accès Mobile peut être titulaire dudit Compte. Seules les personnes dont le domicile est situé en Côte d'Ivoire peuvent ouvrir un Compte MOOV Money selon les présentes conditions.

L'ouverture, le fonctionnement ou le maintien du Compte MOOV Money s'effectuent conformément et sous réserve de la législation monétaire, fiscale ou relative aux relations financières avec l'étranger, aux embargos, à la lutte contre la corruption, le blanchiment d'argent, le financement du terrorisme ou le financement de prolifération des armes de destruction massive, en vigueur en Côte d'Ivoire et dans les divers pays concernés par l'exécution de tout ou partie des instructions données par l'Utilisateur, ainsi que des règles déontologiques et prudentielles applicables.

L'Utilisateur ne pourra pas effectuer de Débit de son Compte MOOV Money s'il ne dispose pas préalablement d'un solde suffisant en UV pour effectuer une telle Transaction et payer les Frais correspondants. Le Compte MOOV Money ne pourra à aucun moment présenter un Solde négatif ou débiteur.

L'Utilisateur autorise expressément à prélever du Compte MOOV Money, à titre de règlement de tout Frais dû par l'Utilisateur à quelque titre que ce soit, la somme en UV d'un montant nominal égal au montant des Frais en question. Dans l'hypothèse où la somme en UV prélevée serait insuffisante, l'Utilisateur restera débiteur du solde impayé, que MMCI se réserve le droit de recouvrer par tout moyen approprié.

Pour réaliser les opérations du service MOOV Money, l'EME est amené à émettre de la monnaie virtuelle pour le Détenteur.

L'utilisateur vérifie, avant toute transaction à effectuer, que le numéro de téléphone mobile qu'il a transmis correspond effectivement à celui du destinataire.

MOOV MONEY COTE D'IVOIRE décline toute responsabilité en cas d'erreur commise par l'utilisateur sur la personne et/ou le numéro de téléphone portable du destinataire, qu'elle ait ou non pour conséquence l'échec de la transaction

exécutée.

Le décès du Détenteur entraîne le cantonnement des UV du Compte MOOV Money jusqu'à l'issue des opérations de liquidation de la succession.

Le Détenteur peut obtenir un relevé de Compte MOOV Money via son téléphone mobile.

## • 3.3 : LES UNITES DE VALEUR (UV)

MMCI est un établissement de Monnaie Electronique habilité à émettre des moyens de paiement sous forme d'émission d'UV électroniques en contrepartie des fonds reçus.

Chaque UV a une valeur nominale de un (1) FCFA.

MMCI est responsable du remboursement des UV à leur échéance.

Les UV sont des titres matérialisés par inscription en Compte MOOV Money et la preuve de leur propriété est apportée par la production d'un extrait de Compte MOOV Money ou l'émission d'un SMS de MOOV MONEY Côte d'Ivoire indiquant le Solde du Compte MOOV Money.

MMCI considère le Détenteur titulaire du Compte MOOV Money dans lequel sont inscrits les UV comme le propriétaire légitime, à l'exception des cas de décès, liquidation ou dissolution.

Chaque UV représente une créance de nature chirographaire sur l'EME et est entièrement fongible avec l'ensemble des UV émis ou à émettre par l'EME.

L'émission des UV se fait au pair. Aucun intérêt ne sera dû ou versé par l'EME au cours de la durée de validité des UV.

Les fonds reçus par MMCI lors de la souscription des UV en contrepartie de leur émission serviront au financement des besoins généraux de MMCI conformément à la réglementation applicable et doivent à tout moment être supérieurs ou égaux à l'encours de la monnaie électronique en circulation.

La capacité maximale de rechargement en monnaie électronique réalisé au moyen du service ne peut excéder 2 000 000 F CFA ou tout autre montant prévu par la réglementation en vigueur pour le client final.

Le cumul des rechargements en monnaie électronique effectué par un même utilisateur au cours d'un mois ne peut excéder 10 000 000 F CFA ou tout autre montant prévu par la réglementation en vigueur.

Tout Utilisateur aura la libre jouissance des UV à compter de leur date d'inscription en Compte MOOV Money.

Les UV sont librement négociables au sein du Système au moyen de l'envoi d'un Ordre de Transfert autorisé, adressé à MOOV Money Côte d'Ivoire par le titulaire du Compte MOOV Money dans lequel elles sont conservées.

L'échéance des UV est indéterminée. En conséquence, MMCI peut à tout moment procéder au remboursement de toute UV en circulation et tout Utilisateur titulaire d'UV peut à tout moment en obtenir le remboursement dans un délai qui ne peut excéder trois jours ouvrés.

Le remboursement des UV intervient au pair, sans autres Frais pour le porteur que ceux strictement nécessaires à la réalisation du remboursement.

MMCI assure la conservation, le clearing (Compensation) et le service financier des UV conformément aux spécifications techniques du Système. Ces spécifications peuvent varier en fonction des contraintes techniques et Réglementaires applicables.

Le compte Moov Money de l'utilisateur peut faire objet de saisie dans le cadre d'une procédure de recouvrement et des voies d'exécution ou d'avis à tiers détenteur. A cet effet, MMCI bloquera les UV disponibles sur le compte à hauteur des sommes pour lesquelles la saisie est pratiquée. Il appartient à l'utilisateur d'effectuer les diligences afin d'obtenir la mainlevée de la saisie de son compte Moov Money.

## ARTICLE 4 : UTILISATION DU SERVICE

L'utilisation du Service est régie par les Conditions MOOV Money. Le compte est indissociable du numéro de l'utilisateur.

MMCI s'engage à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires afin que l'Utilisateur puisse avoir accès au Service dans les mêmes conditions et sous les mêmes contraintes et exceptions, notamment en termes de confidentialité et de couverture, que pour l'Accès Mobile.

MMCI s'engage également à mettre en place les moyens nécessaires à la bonne marche du Service et prend notamment les mesures nécessaires au maintien de la continuité et de la qualité du Service souscrit par l'Utilisateur.

En cas de dommage, de perte ou de vol de la Carte SIM, l'Utilisateur est tenu d'en informer MMCI sans délai. L'Utilisateur restera responsable de tous les Frais et Transactions effectuées jusqu'à la réception par MMCI de la notification de la survenance des dégâts, perte ou vol. Cette notification peut être faite par téléphone, en appelant le Centre d'Assistance Clientèle ou dans toute agence de MOOV AFRICA.

L'Utilisateur sera tenu pour responsable de tout préjudice subi par MMCI du fait de l'usage de son numéro avant la notification.

Les appels, courriels, SMS, effectués ou reçus par l'Utilisateur, destinés à l'opérateur, peuvent être contrôlés et/ou enregistrés dans le cadre d'une conduite diligente des affaires, notamment en ce qui concerne le contrôle qualité, la formation, le bon fonctionnement du Système, la prévention d'utilisation non autorisée du Réseau, ainsi que la détection et la prévention des délits et des crimes.

## ARTICLE 5. LES TRANSACTIONS

Tout Débit sur le Compte MOOV Money de l'Utilisateur sera effectué par Ordre de Transfert. L'Utilisateur autorise MMCI à agir sur la foi des Ordres de Transfert reçus sans exiger une quelconque confirmation complémentaire de la part de l'Utilisateur. MMCI se réserve, toutefois, le droit de demander une confirmation écrite pour tout Ordre de Transfert.

Après l'ouverture du Compte MOOV Money, l'Utilisateur pourra effectuer dans le cadre de la Tarification applicable, les Transactions suivantes :

- Créditer son Compte MOOV Money en UV au moyen d'un chargement ou par transfert d'UV en provenance d'un autre Utilisateur (y compris via un Transfert Intra Régional). Lors d'une Transaction de Crédit, le Système créditera le Compte MOOV Money de l'Utilisateur sur instruction du tiers donneur d'ordre.
- Débit le Compte MOOV Money en UV via l'envoi par l'Utilisateur d'un Ordre de Transfert au Système en Procédant à un Décaissement, en
  - Transférant des UV à un autre Utilisateur en Côte d'Ivoire ou tout autre pays dans le cadre du Transfert Intra Régional,
  - en achetant tout service fourni dans le cadre de l'Accès Mobile, et notamment des crédits téléphoniques prépayés, de l'internet ;
  - Et en achetant des biens ou des services auprès des Accepteurs.
- MMCI est habilitée à considérer toute Transaction comme émanant du titulaire du Compte MOOV Money sur simple réception d'un Ordre de Transfert.
- Tout ordre de transfert envoyé est irrévocable et MMCI ne peut procéder à aucune annulation d'un ordre de transfert sur demande d'un utilisateur, quelle en soit la raison.

Toute Transaction n'étant pas conclue sous dix (10) jours à compter de l'Ordre de Transfert sera automatiquement annulée et cette annulation sera notifiée à l'Utilisateur par SMS.

MMCI considérera l'utilisation du Code MOOV Money pour valider un Ordre de Transfert comme la preuve formelle et irrévocable de la volonté de l'Utilisateur concerné, sauf si MMCI a reçu : (i) notification par cet Utilisateur du fait que son Code MOOV Money n'est plus sécurisé, ou (ii) notification par cet Utilisateur ou le titulaire de l'Accès Mobile du vol ou de la perte du téléphone mobile.

MMCI n'est aucunement responsable de la contrepartie éventuelle d'un Ordre de Transfert. Il appartient notamment à l'Utilisateur, dans le cas d'un Chargement, de s'assurer de la capacité du Sous-Distributeur à effectuer le transfert d'UV

sur son Compte MOOV Money et, dans le cas d'un Décaissement, de s'assurer de la capacité du Sous-Distributeur de verser la contre-valeur en numéraire dudit décaissement.

De même, Moov Money CI n'est aucunement responsable de la contrepartie éventuelle de tout Ordre de Transfert dans le cadre d'une Transaction avec un Accepteur. Il appartient à l'Utilisateur de résoudre de tels litiges sans avoir recours au Service et/ou à Moov Money CI.

Une confirmation sera émise par le Système à chaque Transaction. Cette confirmation sera envoyée à l'Utilisateur via SMS avec le Solde du Compte MOOV Money réactualisé et en distinguant les Frais dus au titre de la Transaction. Les confirmations serviront à tracer et à identifier toutes les Transactions effectuées sur le Compte MOOV Money.

Le Système vérifiera et confirmera toutes les Transactions effectuées par SMS depuis le Compte MOOV Money. Les enregistrements effectués par le Système seront considérés comme exacts, à moins que l'Utilisateur en apporte la preuve contraire.

Toutes les transactions effectuées par l'Utilisateur client donneront lieu à la production d'un reçu électronique conformément à la réglementation en vigueur.

## ARTICLE 6 : OBLIGATIONS DE L'UTILISATEUR

L'Utilisateur s'engage à :

- respecter les Conditions spécifiques, et plus généralement à ne faire aucune utilisation de la solution Moov Money qui serait susceptible de causer un préjudice à MMCI, aux marchands et/ou à des tiers ;
- respecter les lois et règlements en vigueur, notamment en matière de lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme ;
- S'abstenir de révéler son code secret Moov Money à un tiers, y compris le personnel de MMCI ou toute personne agissant au nom et pour le compte de MMCI ;
- ne pas utiliser le Service dans le but de commettre une infraction à toute loi ou réglementation applicable ;
- informer Moov MMCI de ses changements d'état civil et d'adresse ;
- fournir en tout temps des informations complètes et exactes en tous points à MMCI.

Par ailleurs, l'Utilisateur est tenu au paiement des frais, conformément à la tarification en vigueur, pour toute Transaction.

L'Utilisateur est entièrement responsable de l'utilisation de l'Accès Mobile, du Compte Moov Money et du Service. Par conséquent, il s'engage à les utiliser conformément aux spécifications techniques et aux conditions contractuelles.

## ARTICLE 7. RECLAMATIONS – ERREUR DE TRANSACTION

**7.1** Toute réclamation pourra être adressée au Centre d'Assistance Clientèle (1010) ou à toute agence Moov Africa (liste disponible sur <https://www.moov-africa.ci/nos-agences/>) L'utilisateur selon le type de réclamation devra renseigner une fiche de réclamation disponible dans les points contact MMCI et sur laquelle il pourra indiquer le motif de la réclamation.

A l'issue du traitement, il sera informé 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 (1) mois.

Si l'utilisateur n'est pas satisfait du traitement réservé à sa requête ou s'il n'a pas de réponse dans le délai fixé (1 mois), il peut saisir la Commission Bancaire par courrier postal ou électronique sous réserve du respect des conditions de recevabilité visées à l'article 12 de la circulaire 002/2020/CB/C relative au traitement des réclamations des clients.

**7.2** Conformément au droit commun, l'utilisateur s'engage à restituer tout dépôt ou transfert d'UV effectué sur son Compte Moov Money par erreur ou de manière frauduleuse.

A cette fin, il autorise expressément MMCI, saisie d'une réclamation, à geler ou bloquer, à tout moment, tout Compte Moov Money dont il est titulaire, à concurrence de la quantité d'UV objet de la réclamation, et/ou à prélever cette quantité d'UV desdits Comptes Moov Money aux fins de traitement de la réclamation.

**7.3** Toute réclamation consécutive à une erreur de dépôt n'est recevable que si :

- elle est présentée par le déposant dans les 30 jours maximum + du dépôt à l'occasion duquel l'erreur a été commise;
- les UV faisant objet de réclamation sont toujours disponibles sur le compte du client les ayant reçus par erreur. En clair, si les UV objet de réclamation n'ont pas été utilisées par le propriétaire du compte sur lequel le dépôt a été fait par erreur.
- les informations communiquées sont conformes à celles figurant dans le système d'information de MMCI.

En tout état de cause, MMCI apprécie librement les suites à donner à la réclamation et en informe le déposant par tout moyen. Le rejet de la réclamation peut intervenir notamment dans les cas suivants :

- non réception de la fiche de régularisation des transferts par erreur et des pièces justificatives ;
- Opposition du titulaire du compte sur lequel porte la réclamation ;
- Existence d'un soupçon de fraude.

**7.4** Toute réclamation consécutive à une erreur de Transfert ou retrait n'est recevable que si :

- elle est présentée par le déposant dans les 30 jours maximum + du retrait à l'occasion duquel l'erreur a été commise;
- les UV faisant objet de réclamation sont toujours disponibles sur le compte du client les ayant reçus par erreur. En clair, si les UV objet de réclamation n'ont pas été utilisées par le propriétaire du compte sur lequel le dépôt a été fait par erreur.
- les informations communiquées sont conformes à celles figurant dans le système d'information de MMCI.

En tout état de cause, MMCI apprécie librement les suites à donner à la réclamation et en informe le déposant par tout moyen. Le rejet de la réclamation peut intervenir notamment dans les cas suivants :

- non réception de la fiche de régularisation des transferts par erreur et des pièces justificatives
- Opposition du titulaire du compte sur lequel porte la réclamation
- Existence d'un soupçon de fraude

**7.5** En cas d'irrecevabilité de la réclamation ou de rejet, il appartiendra à l'auteur de la réclamation de poursuivre le recouvrement de sa créance contre le titulaire du Compte Moov Money ayant bénéficié indûment du dépôt, par les voies du droit commun.

## ARTICLE 8. DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Les données personnelles collectées dans le cadre des présentes font l'objet d'un traitement informatique ainsi que les opérations réalisées dans le cadre de l'exécution du Service et la gestion du Compte MOOV Money.

Ces données sont traitées par MMCI conformément à la législation relative à la protection des données à caractère personnel et pour la gestion des comptes MOOV Money, et plus généralement la fourniture du Service.

Ces données peuvent également être traitées et transmises à des prestataires et partenaires pour les besoins de la fourniture du Service et la gestion des Comptes MOOV Money, notamment dans le cadre du service de Transfert Intra Régional, ou encore à destination des Sous-Distributeurs.

Dans le respect des finalités précitées, les données peuvent également faire l'objet de traitement en dehors du territoire national, dans les conditions prévues par la législation applicable.

MMCI pourra également communiquer les informations aux autorités administratives et judiciaires compétentes dans le cas où la loi le leur impose.

L'Utilisateur accepte que MMCI communique ou reçoive des informations personnelles ou des



documents le concernant :

- à destination et en provenance de toute autorité régulatrice ou gouvernementale compétente dans le domaine de la prévention, de la détection et/ou de l'instruction d'activités criminelles ou frauduleuses ;
- aux avocats ou commissaires aux comptes mandatés ou aux juridictions compétentes, concernant toute procédure légale ou d'audit.

L'Utilisateur autorise expressément également MMCI, à :

- utiliser les données à caractère personnel le concernant dans le cadre d'opérations de marketing direct, pour lui communiquer des offres commerciales relatives au Service MOOV Money et des offres commerciales de ses partenaires utilisées avec le Service MOOV Money ;
- exploiter et communiquer, après anonymisation, lesdites données à des tiers, notamment à des cabinets d'étude de marché et instituts de sondage, et exclusivement à des fins d'étude et d'analyse.

L'Utilisateur pourra demander à avoir accès aux informations personnelles le concernant, demander leur correction, mise à jour, ou pour des motifs légitimes, s'opposer à leur traitement. L'Utilisateur peut exercer ses droits d'accès, de rectification et d'opposition au traitement des données à caractère personnel le concernant auprès de MOOV Money.

## ARTICLE 9 : ENTREE EN VIGUEUR

Le contrat entre en vigueur à l'égard du Détenteur lorsqu'il reçoit par mail ou par tout autre moyen laissant traces écrites la notification de souscription. Toutefois l'utilisateur ne pourra utiliser le service Moov Money que lorsqu'il aura validé son abonnement conformément à la procédure décrite ci-dessus.

## ARTICLE 10 : DUREE

Les parties conviennent que le Contrat Moov money est conclu pour une durée indéterminée, et pourra être dénoncé à tout moment par l'utilisateur ou MMCI moyennant un préavis écrit de dix (10) jours écrits adressés à l'autre partie.

## ARTICLE 11 : SUSPENSION/RESTRICTION /FERMETURE DU SERVICE

MMCI peut suspendre, restreindre ou mettre fin à la fourniture de tout ou partie du Service et/ou fermer le Compte MOOV Money de l'Utilisateur sans notification préalable à ce dernier (bien que, dans la mesure du possible, MMCI essayera d'informer l'Utilisateur de la survenance d'une telle action) et sans qu'aucune responsabilité puisse être recherchée à l'encontre de MMCI dans les circonstances suivantes:

- Si MMCI a connaissance ou a des raisons de croire que le Compte MOOV Money, le téléphone mobile, le Numéro de Mobile ou le Code MOOV Money utilisé dans le cadre du Service font l'objet (ou ont déjà fait l'objet) d'une utilisation non autorisée, illégale, incorrecte ou frauduleuse, ou pour des activités criminelles ;

- Si l'Utilisateur ne respecte pas l'une quelconque de ses obligations au titre du Contrat MOOV Money ;
- Si l'Utilisateur ou le titulaire de l'Accès Mobile ne notifie pas la perte ou le vol de son téléphone mobile, ou la perte ou la communication à un tiers de son Code MOOV Money ou l'usage du Compte MOOV Money par un tiers ;
- Si l'Utilisateur fait l'objet d'une interdiction bancaire ou judiciaire ou d'un redressement judiciaire, liquidation des biens ou règlement préventif ;
- Si l'Utilisateur agit (ou permet une telle action) avec son téléphone mobile d'une façon qui serait susceptible selon MMCI d'affecter ou d'endommager le Réseau ou d'affecter le Service ;
- Pour toute raison hors du contrôle de MMCI.

MMCI procédera également à la fermeture du Compte MOOV Money dans les conditions suivantes :

- sur réception d'une demande de résiliation écrite de l'Utilisateur adressée au Centre d'Assistance Clientèle ;
- En cas de suppression du numéro conformément aux conditions générales d'abonnement aux services MMCI sauf dispositions particulières en cas de solde positif du compte mobile money

En cas de clôture du Compte MOOV Money, les UV figurant en Compte MOOV Money donneront lieu à décaissement en faveur de l'Utilisateur, déduction faite des frais applicables. A cette fin, l'Utilisateur devra se rendre au Centre d'Assistance Clientèle et fournir la preuve de son identité pour obtenir le montant en numéraire correspondant.

MMCI ne saurait être tenue responsable de dommages et intérêts, directs ou indirects, résultant de toute action ou omission par MMCI ou des tiers placés sous la responsabilité de MMCI, que ces dommages résultent des stipulations du Contrat MOOV Money ou des dispositions de la loi, dès lors que MMCI a procédé à la clôture ou à la suspension du Compte MOOV Money conformément à l'article 10.

## ARTICLE 12 : TARIFICATION DES SERVICES

12.1 La tarification publiée par MMCI inclut l'ensemble des frais dus au titre de gestion de compte Moov Money et de l'utilisation du service par l'utilisateur. La tarification est disponible par simple demande dans chaque agence de Moov Africa, des Sous-distributeurs ainsi que sur le site internet.

Les frais dus au titre du service donneront lieu à prélèvement automatique par MMCI du nombre d'UV nécessaires à leur complet règlement, sans

notification ou avis préalable.

Les frais incluent la taxe sur la valeur ajoutée (TVA), ainsi que tout autre impôt ou prélèvement au taux applicable.

Moov Money se réserve le droit de modifier les tarifs et conditions applicables au service.

Toute modification fera l'objet d'une information préalable de l'utilisateur par tout moyen et notamment par voie de publication sur le site internet, dans les agences Moov Africa ainsi qu'auprès des sous distributeurs.

L'utilisation continue du service après l'entrée en vigueur des nouvelles conditions vaut acceptation par l'utilisateur.

## 12.2 Modalités d'accès aux services marchands :

En fonction du choix opéré par le marchand, les Services de marchand(s) peuvent être facturés à l'Abonné selon différentes formules : paiement à l'acte, abonnement (reconductible ou non par tacite reconduction), ou paiement en fonction de la durée de connexion de l'Abonné au Service. Il appartient au marchand d'informer l'abonné des modalités d'accès et de facturation des Services qu'ils commercialisent.

## ARTICLE 13 : SERVICES RATTACHES AU FONCTIONNEMENT DU COMPTE

### 13.1 Formule / Service Access est un service rattaché au fonctionnement des comptes des clients

Ce service s'applique systématiquement à tout client ayant ouvert un compte Moov Money et n'ayant pas rempli certaines conditions sur une période donnée.

Ce service s'applique au client éligible sur une durée de deux (2) ans.

### 13.2 Tout client soumis au service Access bénéficie d'une offre Moov Money + Telco présentant les caractéristiques suivantes

- Pack Silver d'une valeur de 500 FCFA donnant droit à la gratuité des frais sur :

- Un (1) paiement du code CIE Prépayé d'une valeur maximale de 2000 FCFA ;
- Trois (3) retraits d'argent d'une valeur maximale de 10 000 FCFA chacun ;
- Un (1) transfert d'argent à l'international d'une valeur maximale de 20 000 FCFA
- Un (1) paiement d'une Vidéo verbalisation d'un montant maximal de 2000 FCFA ;

- Internet : 1Go de data offert.

### 13.3 Tout client n'ayant pas généré du revenu/ Frais sur les trois (3) mois de présence depuis l'ouverture de son compte bénéficie systématiquement du service Access.

Pour en bénéficier, le client est prélevé de frais de 500 FCFA sur son compte Moov Money.

Si un (1) an après le prélèvement, le client ne génère toujours pas de revenu/ frais pour MMCI, un second prélèvement est effectué et les avantages du service sont offerts au client. Après deux (2) ans d'existence dans la base, les conditions du service Access ne sont plus opposables au dit client.

## ARTICLE 14 : RESILIATION

En cas de manquement par l'une des parties aux obligations du contrat, non réparé dans un délai de trente (30) jours à compter de l'envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception ou d'une lettre simple portée contre décharge notifiant le manquement en cause, l'autre partie pourra, à l'issue du délai des trente (30) jours, résilier de plein droit le contrat sans préjudice de toute voie de droit. L'utilisateur ne pourra plus alors utiliser le service Moov Money.

Dans ce cas, MOOV Money procédera au remboursement de la valeur nominale en francs CFA des unités de monnaies virtuelles non encore utilisées soit par virement, remise d'espèces ou par chèque.

## ARTICLE 15: FORCE MAJEURE

Les obligations de chacune des Parties au titre du présent contrat seront suspendues de plein droit, et leur responsabilité dérogée en cas de survenance d'un événement imprévisible, hors de contrôle, et indépendant de la volonté des Parties empêchant ou retardant tout ou partie de l'exécution par l'une des Parties (la partie défaillante) de l'une de ses obligations issues du présent contrat.

En cas de survenance d'un cas de force majeure, la Partie défaillante doit en aviser l'autre dès que possible à compter de la connaissance dudit événement par tout moyen laissant trace écrite.

La force majeure comprend entre autres, les événements tels que, et sans que cette liste ne soit exhaustive :

Conflits armés,

Emeutes,

Grève ou lock-out,

Dispositions d'ordre législatif ou réglementaire, ou décisions administratives entraînant des restrictions à l'activité des Parties, etc.

Défaillance technique du système ou tout ou partie du réseau de télécommunication ou de la plateforme de service Moov Money

S'il apparaît, à l'examen de la situation, que l'obstacle est seulement partiel ou temporaire, un avenant sera établi pour préciser les nouvelles conditions d'exécution du Contrat.

Si au contraire l'obstacle est total et rend impossible l'exécution des obligations de l'une des Parties, les présentes conditions seront résiliées de plein droit, sans formalité ni préavis.

## ARTICLE 16: MODIFICATION DU SERVICE ET DES TARIFS

Les parties conviennent que MMCI se réserve le droit de modifier à tout moment, pour des raisons notamment techniques, financières et/ou de sécurité, les conditions de délivrance du service et des Tarifs.

En cas de modification, l'Utilisateur en sera informé dans un délai de deux (02) mois avant l'entrée en vigueur. Il pourra accéder à cette information préalable par tout moyen et notamment par voie de publication sur le Site Internet. Ces modifications seront également disponibles dans les Points de Contact MOOV MONEY ainsi que sur le site Internet MOOV AFRICA.

En continuant à utiliser le Service, l'Utilisateur sera considéré comme ayant accepté les modifications des conditions MOOV Money ou de la Tarification. Toute notification de refus par l'utilisateur des modifications apportées aux Conditions MOOV Money ou à la Tarification sera considérée comme une demande de fermeture du Compte MOOV Money.

## ARTICLE 17: RESPONSABILITE DE L'UTILISATEUR

L'utilisateur est seul responsable des préjudices financiers qui pourraient être causés par l'utilisation abusive de son téléphone portable et de son code personnel. Il est seul responsable en cas d'erreur commise par lui dans la transmission des coordonnées au destinataire. Il reconnaît en outre que MMCI n'est pas habilité à vérifier que l'identité du destinataire désigné correspond effectivement à la personne indiquée.

L'Utilisateur ne doit en aucun cas révéler son Code MOOV Money à quiconque, y compris le personnel et le titulaire de l'Accès Mobile l'ayant désigné comme utilisateur final.

L'Utilisateur est informé qu'il lui appartient de vérifier, à chaque Ordre de Transfert initié, qu'il ne s'est pas trompé de destinataire. MMCI ne saurait être tenue responsable en cas d'erreur ou d'information incomplète commise par l'Expéditeur d'une Transaction ou d'un Transfert sur le bénéficiaire ou sur son numéro de mobile, qu'elle ait ou non pour conséquence un échec dans la réalisation de la Transaction ou du Transfert.

MOOV Money ne saurait être tenue responsables, dans le cadre d'un Transfert vis-à-vis du Receveur pour toute erreur concernant le montant du Transfert. Dans un tel cas, l'Utilisateur se rapprochera de l'Expéditeur du Transfert.

L'Utilisateur s'engage à rembourser toute dépense effectuée par MMCI dans le recouvrement de toute somme due par l'Utilisateur au titre du Contrat MOOV Money.

## ARTICLE 18: RESPONSABILITE DE MOOV MONEY CI

Si la responsabilité de MOOV Money cote d'ivoire était retenue dans l'exécution de ses obligations, l'utilisateur ne pourrait prétendre à d'autres réparations que le remboursement des unités de valeur de l'Utilisateur.

MOOV Money n'est pas responsable des éventuels litiges, plaintes, contestations et autres différends qui pourraient survenir entre l'utilisateur et un destinataire.

MOOV Money n'est pas responsable des conséquences dommageables liées à l'utilisation frauduleuse suite à la perte ou au vol du téléphone portable de l'utilisateur.

Elle n'est pas responsable des pertes subies par le Détenteur du fait de l'utilisation de son compte Moov Money (code personnel) par un tiers.

Dans le cas où MOOV AFRICA se verrait contrainte de procéder au changement ou à la réaffectation de l'Accès Mobile de l'Utilisateur pour quelque raison que ce soit, MOOV MONEY ne sera tenue qu'à la conservation des UV figurant dans le

Compte MOOV Money et, le cas échéant, au transfert des UV figurant sur ledit Compte MOOV Money vers un nouveau

Compte MOOV Money de l'Utilisateur. Si un tel transfert est impossible, les UV figurant en Compte MOOV Money donneront lieu à Décaissement en faveur de l'Utilisateur.

Sauf dispositions légales impératives contraires, MOOV Money n'est pas responsable des actions ou omissions des commerçants indépendants qui interviennent lors de la fourniture du Service ou des Utilisateurs. Notamment, les

Accepteurs et Sous-Distributeurs sont des commerçants indépendants, même s'ils sont agréés par MMCI. La responsabilité de MMCI ne saurait être engagée pour tout litige ou difficulté qui interviendrait entre un Accepteur, un Sous-Distributeur et un Utilisateur.

Conformément aux textes applicables à son statut, l'émetteur de monnaie électronique demeure responsable, à l'égard de l'utilisateur, du bon déroulement des opérations réalisées par ses distributeurs, dans le cadre de la fourniture de services pour lesquels ils ont été mandatés. A ce titre, il est responsable de l'intégrité, de la fiabilité, de la sécurité, de la confidentialité et de la traçabilité

## ARTICLE 19: LOI APPLICABLE

Tout litige relatif notamment à la formation, la validité, l'interprétation, la signature, l'existence, l'exécution ou la rupture du présent contrat, et plus généralement aux relations liant les Parties, sera soumis au droit Ivoirien

## ARTICLE 20: ATTRIBUTION DE JURIDICTION

Les parties s'engagent à régler à l'amiable tout différend ou litige qui pourrait surgir de l'interprétation ou de l'application des présentes conditions d'utilisation des services Moov Money qui constituent le contrat liant les parties.

A défaut d'être résolu à l'amiable dans un délai de trente (30) jours suivant le dernier acte de rapprochement amiable, les Parties conviennent de soumettre le différend à la compétence du Tribunal du commerce d'Abidjan.