

## CONDITIONS GENERALES ORANGE MONEY

### PREAMBULE

Orange Money Côte d'Ivoire (OMCI) est un Etablissement de Monnaie Electronique suivant agrément EME.CI.007/2015.

Orange Money Côte d'Ivoire a mis à la disposition de ses bonnés un service de distribution de monnaie électronique sous forme d'Unités de Valeur (UV), dénommé « Orange Money ».

Ce service permet à tout Abonné titulaire d'un compte Orange Money actif, d'effectuer à partir de son téléphone mobile des transactions financières (achat d'UV, retrait d'espèces, virement d'UV de compte à compte, paiement de factures ou paiement de produits et services, etc.) 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.

### 1. OBJET

Les présentes Conditions Générales Orange Money (les «**Conditions Orange Money**») ont pour objet de définir les modalités et conditions d'utilisation du Service Orange Money notamment les conditions, frais et le délai de remboursement de la Monnaie Electronique non utilisée.

La signature du Formulaire de Souscription par l'Utilisateur constitue un contrat entre l'Utilisateur et OMCI dont les Conditions Générales Orange Money font partie intégrante et dont l'Utilisateur reconnaît accepter pleinement les termes.

### 2. DEFINITIONS

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

**"Accepteur"** désigne tout commerçant ou société répondant au cahier des charges de l'Accepteur, ayant conclu un contrat d'acceptation avec OMCI l'autorisant à recevoir des UV en échange de la fourniture de biens et services divers et titulaire d'un Compte Orange Money actif ;

**"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 à un réseau de téléphonie mobile ;

**"Application OM"** désigne toute application mobile développée par OMCI, qui regroupe l'ensemble des services et produits de OMCI. Pour l'utiliser, l'Abonné doit télécharger sur son téléphone mobile muni d'un système d'exploitation compatible.

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

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

**"Chargement"** désigne l'opération intervenant sur demande d'un Utilisateur, correspondant à un approvisionnement par celui-ci d'UV auprès de OMCI, d'un Distributeur ou d'un Sous-Distributeur, contre 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 ;

**"Client Final"** ou **"Utilisateur"** désigne tout utilisateur final du service Orange Money titulaire d'un Compte Orange Money actif et qui sera considéré comme le détenteur légitime des UV qui figurent sur ledit compte ;

**"Code d'Initialisation"** désigne le numéro d'identification personnel à quatre (4) chiffres envoyé par SMS à l'Utilisateur à la signature du Formulaire de Souscription dans le but d'activer son Compte Orange Money ;

**"Code Orange Money"** ou **"Code secret Orange 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 Orange Money ;

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

**"Contrat Orange Money"** signifie le contrat conclu entre OMCI et l'Utilisateur relatif à l'ouverture du Compte de Monnaie Electronique et l'utilisation du Service, composé des Conditions Générales Orange Money et du Formulaire de Souscription ;

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

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

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

**"Détaillant"** désigne tout commerçant ou société titulaire d'un compte Orange Money actif agréé par OMCI, répondant au cahier des charges du Détaillant, ayant conclu un contrat de détaillant avec un 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 OMCI, un service de distribution d'Orange 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 »)** désigne l'établissement de monnaie électronique, Orange Money Côte d'Ivoire ;

**"Formulaire de Souscription"** signifie le formulaire contenant le détail des données nécessaires à l'enregistrement au Service ainsi que l'acceptation des Conditions Orange 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 ;

**"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 inférieure 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 rattaché à la Carte SIM et le numéro d'identité PUK correspondant, permettant l'activation de l'Accès Mobile ;

**"Orange Bank Africa"** désigne la société anonyme avec conseil d'administration au capital de 42 462 000 000 de francs CFA, dont le siège social est à Abidjan, Marcory Zone 4 Rue Louis Lumière Immeuble Baïni, 04 BP 2760 Abidjan 04, immatriculée au Registre du Commerce et du Crédit Mobilier du Tribunal de Commerce d'Abidjan sous le numéro CI-ABJ-2018-B-13530, agréée par le Ministre de l'Economie et des Finances en qualité d'établissement de crédit sous le numéro A 0214 C.

**"Ordre de Transfert"** désigne les ordres donnés via l'Application OM ou tout autre moyen indiqué par OMCI (SMS, le guichet automatique de billets, internet par USSD )tout autre moyen mis à disposition par OMCI, pour le transfert d'UV d'un Participant à un

autre Participant dans le cadre d'un Transfert après saisie du Code secret Orange Money par le Client Final;

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

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

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

"**Service Tik Tak**" désigne le service fourni par Orange Bank Africa et permettant à un Utilisateur de solliciter un crédit ou de constituer une épargne à partir de son Compte Orange Money.

"**Site Internet**" désigne le site [www.orange.ci](http://www.orange.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 Orange Money à un moment donné ;

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

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

"**Tarification**" désigne le barème des Frais pour l'utilisation du Compte Orange 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 OMCI, ou toute entité membre du groupe Orange fournissant un service de monnaie électronique (« **Expéditeur** ») pour un montant déterminé, vers un autre Utilisateur(le « **Receveur** ») ayant souscrit au Service auprès de OMCI, ou toute entité membre du groupe Orange fournissant un service de monnaie électronique, mais résidant dans un pays différent de celui de l'Expéditeur et qui se traduit par i) le débit du Compte Orange 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 Orange Money du Receveur d'un nombre d'UV correspondant au montant net de ce transfert.

### 3. DEMANDE D'OUVERTURE DE COMPTE ORANGE MONEY

3.1 Tout titulaire d'un Accès Mobile ou toute personne physique désignée comme Utilisateur d'un Accès Mobile par le titulaire dudit accès peut faire une demande d'ouverture de Compte Orange Money et d'utilisation du Service. Seule une entreprise, une personne morale à but non lucratif ou un membre d'une profession libérale, agissant en tant que titulaire de l'Accès Mobile, pourra désigner un Utilisateur final et l'autoriser à ouvrir et utiliser un Compte Orange Money en son nom.

3.2 L'Utilisateur peut demander l'ouverture d'un ou de plusieurs Comptes Orange Money auprès de toute agence OMCI ou auprès de tout Sous-Distributeur en Côte d'Ivoire. Le nombre limite de Comptes Orange Money sera précisé par OMCI par tout moyen, notamment, par affichage, sms, publication sur le site internet.

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 OMCI.

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

3.3.1 Une Pièce d'Identité ou un extrait du Registre du commerce pour les entreprises ou tout autre justificatif sollicité par OMCI ;

3.3.2 Le Numéro de Mobile ;

3.3.3 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 ;

3.3.4 Le cas échéant, une autorisation expresse du titulaire de l'Accès Mobile permettant le rattachement du Compte Orange Money audit accès. A cet effet, OMCI pourra mettre à disposition tout modèle d'autorisation utilisable.

3.4 Nonobstant les dispositions des **Articles 3.1 à 3.3**, un Compte Orange Money au chargement limité pourra être ouvert pour un Utilisateur ne présentant pas l'intégralité des éléments visés ci-dessus. Dans ce cas, les avoirs en UV et le cumul des transactions mensuels ne peuvent excéder 200 000 FCFA.

3.5 OMCI peut refuser discrétionnairement toute demande d'ouverture de Compte Orange 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.

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

### 4. LE COMPTE ORANGE MONEY

4.1 Le Compte Orange 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.

4.2 Le Compte Orange 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 Orange Money.

4.3 L'ouverture, le fonctionnement ou le maintien du Compte Orange 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 ou le financement du terrorisme, 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.

4.4 L'Utilisateur ne pourra pas effectuer de Débit de son Compte Orange 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 Orange Money ne pourra à aucun moment présenter un Solde négatif ou débiteur.

4.5 L'Utilisateur autorise expressément OMCI à prélever du Compte Orange 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 OMCI se réserve le droit de recouvrer par tout moyen approprié.

4.6 Le décès de l'Utilisateur entraîne le blocage du Compte Orange Money jusqu'à l'issue des opérations de liquidation de la succession. OMCI prélevra les frais liés au traitement des opérations de liquidation sur le Compte Orange Money du De Cujus.

4.7 L'Utilisateur peut consulter son relevé de Compte Orange Money via l'Application OM ou tout autre moyen indiqué par OMCI. Il pourra également, en s'adressant au Centre d'Assistance Clientèle, suivre toute Transaction qu'il a effectuée via le Service.

Toute demande de relevé de compte sous forme papier et d'attestation de Solde seront facturées à l'Utilisateur par OMCI.

## 5. LES UV

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

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

5.3 OMCI est responsable du remboursement des UV à leur échéance.

5.4 Les UV sont des titres matérialisés par inscription en Compte Orange Money et la preuve de leur détention est apportée par la production d'un extrait de Compte Orange Money ou émission d'un SMS de OMCI indiquant le Solde du Compte Orange Money. OMCI considère l'Utilisateur titulaire du Compte Orange Money dans lequel sont inscrits les UV comme leur détenteur légitime, à l'exception des cas de décès, liquidation ou dissolution.

5.5 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.

5.6 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.

5.7 Les avoirs en UV détenus par un même Utilisateur ne peuvent excéder, à aucun moment, 2.000.000 FCFA ou tout autre montant prévu dans la réglementation applicable.

5.8 Le cumul des rechargements en monnaie électronique effectués au cours d'un mois, par un même Utilisateur, ne peut excéder 10.000.000 FCFA ou tout autre montant prévu par la réglementation applicable.

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

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

5.11 La négociation des UV est limitée aux seuls titulaires de Comptes Orange Money. Le transfert d'une UV en dehors d'un Compte Orange Money entraîne de plein droit sa nullité.

5.12 L'échéance des UV est indéterminée. En conséquence, OMCI 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.

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

5.14 OMCI 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.

5.15 Le Compte Orange Money de l'Utilisateur peut faire l'objet de saisie dans le cadre d'une procédure simplifiée de recouvrement et des voies d'exécution ou d'avis à tiers détenteur. A cet effet, OMCI 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 mainlevée de la saisie de son Compte Orange Money.

## 6. UTILISATION DU SERVICE

6.1 Le Service est accessible via l'Application OM ou tout autre canal d'accès indiqué par OMCI.

OMCI pourra à tout moment modifier le canal d'accès au Service, notamment pour des raisons techniques, sous réserve d'en informer préalablement l'Utilisateur par tout moyen.

6.2 L'utilisation du Service par l'Utilisateur est indissociable du Compte Orange Money dont il est le titulaire et ne peut intervenir qu'au travers de celui-ci.

6.3 L'utilisation du Service est régie par les Conditions Orange Money.

6.4 OMCI 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.

6.5 OMCI 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.

6.6 En cas de dommage, de perte ou de vol de la Carte SIM, l'Utilisateur est tenu d'en informer OMCI sans délai. L'Utilisateur restera responsable de tous les Frais et Transactions effectuées jusqu'à la réception par OMCI 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.

6.7 L'Utilisateur est responsable de toute revendication relative à toute Transaction effectuée avec son téléphone mobile avant la réception de la notification.

6.8 L'Utilisateur s'engage à respecter toute instruction qui lui serait communiquée par OMCI.

6.9 Par ailleurs, l'utilisation du téléphone mobile à des fins autres que l'utilisation du Service (par exemple pour de simples appels envoyés sur le Réseau) donne lieu à facturation par la société de téléphonie mobile.

6.10 Les appels, courriers, SMS ou saisies envoyés, effectués ou reçus par l'Utilisateur, dans le cadre du Service, 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.

## 7. LES TRANSACTIONS

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

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

7.2.1 Créditer son Compte Orange 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 Orange Money de l'Utilisateur sur instruction du tiers donneur d'ordres.

7.2.2 Débitier le Compte Orange Money en UV via l'envoi par l'Utilisateur d'un Ordre de Transfert au Système, en :

7.2.2.1 Procédant à un Décaissement ;

7.2.2.2 Transférant des UV à un autre Utilisateur en Côte d'Ivoire ou à l'étranger dans le cadre du Transfert Intra Régional.

7.2.2.3 Achetant tout service fourni dans le cadre de l'Accès Mobile, et notamment des crédits téléphoniques prépayés ; et

7.2.2.4 Achetant des biens ou des services auprès des Accepteurs.

7.2.3 OMCI est habilitée à considérer toute Transaction comme émanant du titulaire du Compte Orange Money sur simple réception d'un Ordre de Transfert.

7.2.4 OMCI considérera l'utilisation du Code Orange Money pour valider un Ordre de Transfert comme la preuve formelle de la volonté de l'Utilisateur concerné, sauf si OMCI a reçu : (i) notification par cet Utilisateur du

fait que son Code Orange 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.

**7.2.5** OMCI 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 Orange 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, OMCI 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 OMCI.

**7.3** Une confirmation sera émise par le Système à chaque Transaction. Cette confirmation sera envoyée à l'Utilisateur via l'Application OM par SMS avec le Solde du Compte Orange 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 Orange Money.

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

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

## **8. SUSPENSION ET INTERRUPTION DES SERVICES/FERMETURE DE COMPTE ORANGE MONEY**

**8.1** OMCI peut suspendre, restreindre ou mettre fin à la fourniture de tout ou partie du Service et/ou fermer le(s) Compte(s) Orange Money de l'Utilisateur sans notification préalable à ce dernier et sans qu'aucune responsabilité puisse être recherchée à l'encontre de OMCI dans les circonstances suivantes :

- 8.1.1** Si OMCI a connaissance ou a des raisons de croire que le(s) Compte(s) Orange Money, le téléphone mobile, le Numéro de Mobile ou le Code Orange 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 ;
- 8.1.2** Si l'Utilisateur ne respecte pas l'une quelconque de ses obligations au titre du Contrat Orange Money ;
- 8.1.3** 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 Orange Money ou l'usage du Compte Orange Money par un tiers ;
- 8.1.4** Si l'Utilisateur fait l'objet d'une interdiction bancaire ou judiciaire ou d'un redressement judiciaire, liquidation des biens ou règlement préventif ;
- 8.1.5** Si l'Utilisateur agit (ou permet une telle action) avec son téléphone mobile d'une façon qui serait susceptible selon OMCI d'affecter ou d'endommager ou d'affecter le Service ;
- 8.1.6** Pour toute raison hors du contrôle de OMCI.

**8.2** OMCI procédera également, sans mise en demeure préalable, à la fermeture du Compte Orange Money dans les conditions suivantes :

- 8.2.1** Sur réception d'une demande de résiliation écrite de l'Utilisateur adressée au Centre d'Assistance Clientèle ;
- 8.2.2** Si le Compte Orange Money est inactif durant une période supérieure à douze (12) mois consécutifs (autrement que par Débit des Frais de tenue de compte éventuellement dus) ;
- 8.2.3** Si le Compte Orange Money est inactif durant une période supérieure à trois (3) mois consécutifs et présente un solde nul.

**8.3** En cas de clôture du Compte Orange Money, les UV figurant en Compte Orange Money donneront lieu à remboursement 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.

**8.4** OMCI ne saurait être tenue responsable de dommages et intérêts, directs ou indirects, résultant de toute action ou omission par OMCI ou des tiers placés sous la responsabilité de OMCI, que ces dommages résultent des stipulations du Contrat Orange Money ou des dispositions de la loi, dès lors que OMCI a procédé à la clôture ou à la suspension du Compte Orange Money conformément à l'article 8.

## **9. TARIFICATION**

**9.1** La Tarification publiée par OMCI inclut l'ensemble des Frais dus au titre de l'ouverture et de la gestion du Compte Orange Money ainsi que de l'utilisation du Service par l'Utilisateur. La Tarification est disponible sur simple demande dans chaque agence de OMCI, des Sous-Distributeur ainsi que sur le Site Internet.

**9.2** Les Frais dus au titre du Service donneront lieu à prélèvement automatique par OMCI du nombre d'UV nécessaires à leur complet règlement, sans notification ou avis préalable.

**9.3** Les Frais incluent la taxe sur la valeur ajoutée, ainsi que tout autre impôt ou prélèvement au taux applicable.

## **10. SECURITE**

**10.1** Un seul Code Orange Money peut correspondre au Compte Orange Money de l'Utilisateur.

**10.2** Seul l'Utilisateur titulaire du Compte Orange Money peut effectuer des Transactions sur le Compte Orange Money et utiliser le téléphone mobile et le Code Orange Money correspondant, même dans le cas de sa désignation en tant qu'utilisateur final de l'Accès Mobile par son titulaire identifié.

**10.3** L'Utilisateur est responsable de la bonne conservation et de la bonne utilisation de son téléphone mobile, ainsi que de la conservation du Code d'Initialisation et du Code Orange Money. L'Utilisateur est également responsable de toutes les Transactions faites sur son Compte Orange Money.

**10.4** En cas de perte du Code Orange Money, les stipulations du paragraphe 6.6 s'appliquent.

**10.5** L'Utilisateur ne doit en aucun cas révéler son Code Orange Money à quiconque, y compris le personnel du Centre d'Assistance Clientèle et le titulaire de l'Accès Mobile l'ayant désigné comme utilisateur final.

## **11. ENGAGEMENT DE L'UTILISATEUR**

**11.1** L'Utilisateur est tenu au paiement des Frais indiqué aux présentes Conditions, conformément à la Tarification en vigueur.

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

**11.3** L'Utilisateur s'engage à ne pas utiliser le Service dans le but de commettre une infraction à toute loi ou réglementation applicable.

**11.4** L'Utilisateur doit informer OMCI de ses changements d'état civil.

## **12. RECLAMATIONS – ERREUR DE TRANSACTION**

**12.1** Toute réclamation pourra être adressée au Centre d'Assistance Clientèle ou à toute agence OMCI. A cet effet, l'Utilisateur doit renseigner le formulaire de réclamation mis à disposition par OMCI 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 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 Orange Money par mail à l'adresse : [EscaladeReclamationsOM.oci@orange.com](mailto:EscaladeReclamationsOM.oci@orange.com).

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

A cette fin, il autorise expressément OMCI, saisie d'une réclamation, à bloquer, à tout moment, tout Compte Orange 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 Orange Money aux fins de traitement de la réclamation.

**12.3** Toute réclamation consécutive à une erreur de dépôt n'est recevable que (i) si elle est présentée par le déposant dans les 48 heures du dépôt à l'occasion duquel l'erreur a été commise, (ii) elle ne porte pas sur la quantité d'UV déposées et (iii) les frais non remboursables y afférents ont été réglés. En tout état de cause, OMCI 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 :

- Si le titulaire du Compte OM sur lequel a été effectué le dépôt d'UV les a utilisées, et que le solde disponible d'UV est insuffisant pour traiter la réclamation ;
- Dépôt d'UV sur le Compte Orange Money d'un descendant ou d'un ascendant ;
- Soupçon de fraude.

**12.4** 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 Orange Money ayant bénéficié indûment du dépôt, par les voies du droit commun.

**12.5** L'Utilisateur pourra demander l'annulation de toute erreur de transfert d'UV effectuée à partir de son Compte Orange Money.

L'opération d'annulation devra être initiée par l'Utilisateur au plus tard dans les vingt-quatre (24) heures courant, à compter de l'heure de la réalisation du transfert.

La demande d'annulation sera effectuée à partir de l'application Orange Money, ou tout autre menu indiqué par OMCI. L'Utilisateur accède à ce service via l'Application OM. Il devra renseigner son code secret et choisir la transaction erronée, conformément aux instructions du menu de l'Application OM.

Après avoir choisi la transaction erronée, le montant transféré par erreur sera automatiquement gelé et l'Utilisateur devra contacter le Centre d'Assistance Clientèle en vue du remboursement des fonds.

L'Utilisateur ayant reçu les fonds par erreur en sera informé par sms.

Le remboursement des fonds sera effectué dans les quarante-huit heures (48h) qui suivent la demande adressée au Centre d'Assistance Clientèle.

La demande d'annulation est limitée aux cinq (5) dernières transactions à raison de trois (3) transactions par jour, cinq (5) transactions par semaine et par mois. Ces limitations peuvent, à tout moment être modifiées par OMCI. L'Utilisateur en sera informé par tout moyen, notamment par affichage ou publication sur le site internet.

La demande d'annulation n'est pas recevable si :

- le Compte Orange Money ayant reçu le transfert par erreur :
  - est inactif, suspendu ou bloqué, quel qu'en soit la cause ;
  - présente un solde insuffisant ;
  - a atteint les seuils de transaction Orange Money ;
- Le Compte Orange de l'Utilisateur ou de celui ayant reçu les fonds par erreur a atteint les seuils de transaction Orange Money ;

- La transaction erronée a déjà l'objet d'une demande d'annulation ;

L'Utilisateur devra alors se rendre en agence ou contacter le Centre d'Assistance Clientèle.

**12.6** L'Utilisateur devra s'abstenir de toute utilisation abusive de la fonctionnalité d'annulation de transfert décrite à l'article 12.5.

Est abusive, toute utilisation de cette fonctionnalité à des fins autres que celle prévue à l'article 12.5.

Toute utilisation abusive de la fonctionnalité d'annulation sera qualifiée de fraude et sanctionnée comme telle conformément aux stipulations des présentes conditions.

**12.7** Si l'Utilisateur est titulaire de plusieurs Comptes Orange Money, OMCI pourra, à tout moment, sans mise en demeure, prélever les UV sur tous les Comptes Orange Money de ce dernier en vue du remboursement de toute somme dont l'Utilisateur serait débiteur, dans le cadre du Service, jusqu'à due concurrence.

### 13. DONNEES PERSONNELLES

**13.1** Les données personnelles collectées dans le cadre des présentes font l'objet d'un traitement informatique. Il en est de même des opérations réalisées dans le cadre de l'exécution du Service et la gestion du Compte Orange Money.

Ces données sont traitées par OMCI, conformément à la législation relative à la protection des données à caractère personnel et pour la gestion des comptes Orange 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 Orange Money, notamment dans le cadre du service de Transfert Intra Régional, ou encore à destination et en provenance 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.

**13.2** OMCI pourra également communiquer les informations aux autorités administratives et judiciaires compétentes dans le cas où la loi le lui impose. L'Utilisateur accepte que OMCI, 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.

**13.3** 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, à l'adresse suivante : [complianceomci.oci@orange.com](mailto:complianceomci.oci@orange.com), et ce sans frais.

Le droit d'opposition ne s'applique pas lorsqu'il s'agit de communiquer à l'Utilisateur des informations relatives au fonctionnement et à la gestion de son Compte Orange Money.

**13.4** OMCI pourra, sous réserve du consentement exprès de l'Utilisateur :

- utiliser, les données à caractère personnel le concernant dans le cadre d'opérations de marketing ou de prospection direct, pour lui communiquer des offres commerciales relatives au Service Orange Money et des offres commerciales de ses partenaires utilisées avec le Service Orange Money ; étant entendu que l'Utilisateur pourra, à tout moment s'y opposer gratuitement ;
- 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.

13.5 Le traitement, l'utilisation et les transferts des données personnelles de l'Utilisateur aux fins et dans les conditions décrites aux présentes sont effectués sous réserve du consentement exprès de l'Utilisateur.

#### 14. MODIFICATION DES CONDITIONS ORANGE MONEY ET DE LA TARIFICATION

14.1 OMCI se réserve le droit de modifier à tout moment les Conditions Orange Money ou la Tarification. En cas de modification, l'Utilisateur en sera informé au moins quinze (15) jours calendaires avant l'entrée en vigueur. Il pourra être procédé à cette information préalable par tout moyen et notamment par voie de publication sur le Site Internet. Ces modifications seront également disponibles dans les agences OMCI ainsi qu'auprès des Sous-Distributeurs.

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

#### 15. RESPONSABILITE ET EXCLUSION

15.1 En cas de changement ou de réassignation de l'Accès Mobile de l'Utilisateur pour quelque raison que ce soit, OMCI ne sera tenue qu'à la conservation des UV figurant dans le Compte Orange Money et, le cas échéant, au transfert des UV figurant sur ledit Compte Orange Money vers un nouveau Compte Orange Money de l'Utilisateur. Si un tel transfert est impossible, les UV figurant en Compte Orange Money donneront lieu à remboursement en faveur de l'Utilisateur.

15.2 Sauf dispositions légales impératives contraires, OMCI n'est pas responsable des actions ou omissions des commerçants indépendants qui interviennent lors de la fourniture du Service. Notamment, les Accepteurs sont des commerçants indépendants, même s'ils sont agréés par OMCI. La responsabilité de OMCI ne saurait être engagée pour tout litige ou difficulté qui interviendrait entre un Accepteur et un Utilisateur.

15.3 Conformément aux textes applicables à son statut, l'EME demeure responsable, à l'égard des Utilisateurs et des tiers, 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 des transactions réalisées par chacun de ses distributeurs.

15.4 OMCI ne saurait être tenue responsable des pertes dues à la panne ou à la défaillance des réseaux de téléphonie, des équipements de téléphones mobiles, d'Internet ou des terminaux ou de tout réseau partagé, résultant de circonstances hors du contrôle de OMCI.

15.5 OMCI dans les limites posées par la réglementation en vigueur ne saurait être tenue responsable d'aucun dommage subi par l'Utilisateur à moins que ces dommages n'aient été directement causés par la faute de l'EME. Les dommages indirects sont ceux qui ne résultent pas exclusivement et directement de la défaillance des prestations de l'EME. On entend notamment par dommages indirects les pertes d'exploitation et les préjudices commerciaux.

15.6 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. En cas de Transfert Intra Régional, OMCI et la Société du groupe Orange concernée, ne sauraient être tenue responsables 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.

15.7 OMCI et la Société du groupe Orange concernée ne sauraient être tenue responsables, dans le cadre d'un Transfert Intra Régional 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.

15.8 Au cas où la responsabilité de OMCI devait être retenue, quel qu'en soit la raison, il sera alloué à l'Utilisateur une compensation financière dont le montant ne pourra excéder le montant de l'opération ou de la transaction à l'origine de la responsabilité de OMCI.

#### 16. LES TRANSACTIONS

16.1 Les Conditions Orange Money forme un contrat légalement obligatoire engageant l'Utilisateur, ses successeurs et ayant-droits.

16.2 Les droits et obligations résultant du Contrat Orange Money ne peuvent être cédés par l'Utilisateur à un tiers.

16.3 OMCI peut librement sous-traiter une partie de ses obligations à un ou plusieurs sous-traitants ou prestataires de leur choix mais demeurent responsables de leur bonne exécution.

16.4 Le non exercice par l'une des parties de l'un quelconque de ses droits ne constitue pas une renonciation à ces droits.

16.5 Les droits au titre des Conditions Orange Money sont cumulatifs et non exclusifs de tout droit résultant de la loi.

16.6 Si l'une quelconque des stipulations des Conditions Orange Money venait à être déclarée nulle par tout arbitre dûment nommé, autorité administrative ou tribunal compétent, cette nullité ne saurait affecter les autres stipulations dudit contrat qui resteront en vigueur.

16.7 Les plafonds applicables aux nombres et aux montants des Transferts Intra Régional ou au montant total des transferts effectués par période de temps (journée, semaine, mois), sont identiques à ceux des autres Transactions.

#### 17. ORDRE DE PRELEVEMENT DANS LE CADRE DU SERVICE TIK TAK

Tout Utilisateur ayant souscrit au Service Tik Tak donne ordre à OMCI de prélever les UV sur l'ensemble de ses avoirs en monnaie électronique détenus par OMCI, en vue du règlement de sa dette ou de la constitution de son épargne sur son compte bancaire ouvert dans les livres de Orange Bank Africa.

#### 18. NOTIFICATIONS

18.1 OMCI peut envoyer des informations relatives au Compte Orange Money ou au Service via l'Application OM, par SMS ou tout autre moyen électronique accessible à partir du téléphone mobile, au Numéro de Mobile inscrit au Formulaire de Souscription.

18.2 L'Utilisateur devra envoyer toute notification à l'adresse indiquée sur le Formulaire de Souscription ou sur [www.orange-money.com](http://www.orange-money.com) à la rubrique nous contacter.

18.3 L'Utilisateur devra notifier sans délai à OMCI tout changement de coordonnées et notamment tout changement de son domicile.

#### 19. DUREE

Le contrat Orange Money est conclu pour une durée indéterminée, et pourra être dénoncé à tout moment par l'Utilisateur ou OMCI moyennant un préavis écrit de dix (10) jours adressé à l'autre partie conformément aux règles de notification visées à l'article 18.

#### 20. GENERAL

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

20.2 Un certificat signé par tout représentant dûment habilité de OMCI constitue une preuve suffisante des sommes dues par l'Utilisateur ou à verser à celui-ci, sauf preuve contraire rapportée par l'Utilisateur.

20.3 L'Utilisateur reconnaît que les données enregistrées pourront être utilisées par OMCI. Toutefois, l'Utilisateur détient un droit de modification, de suppression des données le concernant.

20.4 L'Utilisateur reconnaît que les informations, y compris les informations personnelles, et les Transactions seront enregistrées et stockées pendant une période de dix (10) ans à compter, selon le cas, de la clôture du Compte Orange Money ou de la cessation du Contrat Orange Money ou de la fin de l'exercice au cours duquel les Transactions ont été réalisées.

20.5 L'ensemble des copyrights, des marques déposées, ainsi que tout autre droit de propriété intellectuelle relatif au Service ou contenu dans les documents y afférant, appartiennent à OMCI. L'Utilisateur reconnaît qu'il n'acquiert aucun des droits ci-dessus mentionnés.

#### **21. DROIT APPLICABLE ET ATTRIBUTION DE JURIDICTION**

Les Conditions Orange Money sont soumises au droit ivoirien.

Les parties s'efforceront de régler à l'amiable tout litige concernant la validité, l'interprétation ou l'exécution du Contrat Orange Money. A défaut de règlement à l'amiable dans un délai d'un (1) mois à compter de la notification du litige par l'une des parties, l'Utilisateur saisira l'Observatoire de la Qualité des Services Financiers de Côte d'Ivoire (OQSFCI) dans le cadre d'une médiation.

En cas d'échec de la médiation, le litige pourra être soumis au Tribunal de Commerce d'Abidjan.

#### **22. ENTREE EN VIGUEUR**

La présente version des Conditions Orange Money entrera en vigueur le 01 décembre 2022.