

Conditions Générales d'Utilisation de l'Application et du Service Orange Money

Orange Finances Mobiles Sénégal

Préambule :

Orange Finances Mobiles Sénégal, Etablissement de Monnaie Electronique (EME) tel que défini ci-dessous met à disposition des Clients titulaires ou bénéficiaires d'un numéro de ligne mobile souscrite auprès de SONATEL, répondant à la définition d'Utilisateur telle que précisée ci-après, un service dénommé « Orange Money », constitué d'un compte de monnaie électronique prépayé et rechargeable permettant à l'Utilisateur de réaliser des transferts nationaux ou internationaux d'argent et des opérations de paiement.

Le Service Orange Money sera réservé aux Utilisateurs titulaires ou ayant la jouissance d'un numéro de ligne mobile souscrite auprès de SONATEL, pour leurs besoins personnels ou professionnels. Il sera accessible à partir du Site ou de l'Application Orange Money et sous réserve d'être titulaire d'une offre mobile et d'un terminal mobile compatible, il sera également accessible à partir du Menu USSD.

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation de l'Application et du Service Orange Money lient les Utilisateurs du Service Orange Money à l'EME, l'EME étant seul responsable dudit Service.

L'accès à et l'utilisation de l'Application et du Service Orange Money impliquent que l'Utilisateur certifie en avoir pris connaissance et les accepte sans réserve.

Article 1 - Définitions

- **Application Orange Money** : désigne l'application, éditée par Orange Finances Mobiles Sénégal, permettant à un Utilisateur d'accéder à certaines fonctionnalités du Service Orange Money, conformément aux Conditions Générales d'Utilisation de l'Application. Cette Application est disponible uniquement avec un terminal équipé de la version Android ou IOS compatible (liste évolutive).
- **Bénéficiaire** : désigne la personne au profit de laquelle est transférée la Monnaie Electronique.
- **Carte SIM** : désigne la carte à microprocesseur, introduite le cas échéant dans le terminal mobile de l'Utilisateur, qui permet son identification sur l'ensemble des réseaux mobiles accessibles via sa ligne mobile. Il peut s'agir d'une carte « SIM », « Micro SIM », « Nano SIM », « USIM » ou toute autre type de carte.
- **Code Confidentiel** : désigne le "dispositif de sécurité personnalisé" se présentant sous la forme d'un code confidentiel devant être saisi par l'Utilisateur à chaque fois qu'il en reçoit l'instruction via son terminal mobile, le Site ou l'Application Orange Money associés au Service Orange Money.
- **Code OTP** : désigne un code envoyé à l'Utilisateur pour sécuriser certaines informations notamment le chargement de l'application et authentifier certaines opérations de paiement sur internet.
- **Compte Orange Money** : désigne le compte permettant de matérialiser les unités de Monnaie Electronique détenues par l'Utilisateur associé au Service Orange Money. Il ne peut en aucun cas être assimilé à un compte bancaire, de dépôt ou de paiement. Les fonds déposés par l'Utilisateur, représentatifs de la Monnaie Electronique ne constituent pas des fonds reçus du public. Ce Compte permet d'enregistrer les opérations de rechargement et de remboursement de Monnaie Electronique, ainsi que les transferts de Monnaie Electronique initiés ou reçus par l'Utilisateur. La Monnaie Electronique inscrite sur le Compte Orange Money est libellée en franc CFA (F.CFA ou XOF), pour la même valeur nominale que les fonds reçus en franc CFA (F.CFA ou XOF) en contrepartie de laquelle elle est émise.
- **Conditions d'utilisation** : désignent les présentes Conditions Générales d'Utilisation.
- **Dépôt** : toute opération de l'Utilisateur visant à recharger son Compte Orange Money en UV conformément au processus décrit à l'article 8.2.
- **Dépôt à distance** : toute opération de l'Utilisateur visant, à distance, à faire recharger son compte Orange Money en UV par l'intermédiaire d'un PDV.
- **Distributeur(s) Orange Money** : désigne(nt) l'(les) entité(s) mandatée(s) par l'EME agissant au nom et pour le compte de ce dernier pour la

mise en circulation de Monnaie Electronique associée au Service Orange Money.

- **Données personnelles** : toute information relative à une personne physique identifiée ou identifiable directement ou indirectement, par référence à un numéro d'identification ou à un ou plusieurs éléments, propres à son identité physique, physiologique, génétique, psychique, culturelle, sociale ou économique collectées et traitées par l'EME dans le cadre de la fourniture du Service ; Il s'agit notamment et sans limitation des données d'identification, de transactions, de trafic et de situation approximative par rapport aux points de vente.
- **EME** : désigne Orange Finances Mobiles Sénégal, **Etablissement de Monnaie Electronique agréé sous le numéro EME.SN.006**, société anonyme avec Conseil d'Administration au capital social de sept milliards (7.000.000.000) de francs CFA, ayant son siège social au Lot N°02, Cité Keur Gorgui, B.P 69 Dakar, immatriculée au Registre du Commerce et du Crédit Mobilier de Dakar sous le numéro SN.DKR.2015.B.9614, représentée par son Directeur Général.
- **Espace Client Orange Money** : désigne l'espace personnel de l'Utilisateur, accessible via le Site et l'Application Orange Money, tel que défini à l'article y relatif dans les présentes.
- **Menu USSD** : désigne la technologie accessible par l'Utilisateur, sous réserve d'être Client titulaire ou bénéficiaire d'une offre de téléphonie mobile Orange et d'un terminal mobile Orange compatible, permettant d'accéder à la liste d'options accessible à partir de son terminal mobile afin que celui-ci utilise certaines fonctionnalités du Service Orange Money que sont le transfert d'argent, le solde du compte et l'historique des cinq (5) dernières Transactions réalisées sur le Compte Orange Money.
- **Monnaie Electronique** : désigne la valeur monétaire stockée sous une forme électronique sur le serveur de l'Emetteur et représentant une créance de l'Utilisateur sur ce dernier. La Monnaie Electronique est émise par l'Emetteur contre la remise des fonds correspondants par l'Utilisateur.
- **Opérateur de communications électroniques** : désigne SONATEL, opérateur de téléphonie mobile au Sénégal qui permet l'accès aux Utilisateurs au Service Orange Money à partir de leur terminal mobile et de leur ligne mobile grâce au Site ou à l'Application Orange Money.
- **Ordre de transfert** : désigne tout ordre de transfert donné après saisie du Code confidentiel par l'Utilisateur.
- **SONATEL** : désigne l'opérateur de communications électroniques SONATEL qui permet l'accès aux Utilisateurs au Service Orange Money à partir de leur terminal mobile et de leur ligne SONATEL grâce au Menu USSD, au Site ou à l'Application Orange Money.
- **Parties** : désignent collectivement l'EME et l'Utilisateur.
- **PDV** : désigne(nt) le ou les Point(s) De Vente physique(s) des Distributeurs Orange Money qui effectuent selon le cas des opérations d'enrôlement et/ou de retrait et de dépôt demandés par les Utilisateurs.
- **Réseau mobile** : désigne l'ensemble des réseaux publics de télécommunications 2G (GSM, GPRS), EDGE, 3G (UMTS), HSDPA et H+, 4G, 4G+ Wifi ou toute autre technologie à venir et/ou normes de télécommunications exploité par les Opérateurs de communications électroniques.
- **Service ou Service Orange Money** : désigne le service proposé par l'EME permettant d'effectuer via le Compte Orange Money des opérations de dépôt, de retrait, et de transfert d'argent en provenance d'un Compte Orange Money ou à destination d'un Compte Orange Money. Le Service Orange Money est ouvert à la souscription au Sénégal.
- **Système** : l'ensemble des systèmes et processus exploités par ou pour l'EME pour la fourniture du Service.
- **Transfert d'UV** : toute opération de l'Utilisateur visant à recharger le Compte Orange Money d'un autre Utilisateur.
- **Tiers Partenaire Orange Money** : désigne la personne morale dont le service est référencé dans l'Application Orange Money et/ou sur le Site

afin d'être proposé aux Utilisateurs, au profit de laquelle un Utilisateur souhaite réaliser une opération de paiement en lui transférant de la Monnaie Electronique via l'Application et/ou le Site ou le Menu USSD.

- **Transaction** : désigne toute opération (dépôt, retrait, opération de paiement ou transfert d'argent) réalisée en utilisant le Service Orange Money.
- **Utilisateur** : désigne toute personne physique résidant au Sénégal, titulaire ou ayant la jouissance d'une ligne mobile avec un forfait post-payé, bloqué, prépayé compatible souscrite auprès de SONATEL, titulaire d'un terminal mobile compatible, et utilisant l'Application Orange Money ou souscrivant au Service Orange Money pour ses besoins personnels ou professionnels et selon les modalités décrites aux présentes.

Article 2 - Objet

2.1 Les présentes Conditions d'utilisation ont pour objet de définir les conditions selon lesquelles l'EME :

- permet à l'Utilisateur d'accéder et d'utiliser l'Application Orange Money et ;
- fournit à l'Utilisateur le Service Orange Money.

2.2 Les présentes Conditions d'utilisation constituent l'intégralité du contrat conclu entre l'Utilisateur et l'EME.

Article 3 - Conditions préalables et nécessaires à l'utilisation de l'Application Orange Money à l'inscription du Service Orange Money

Afin de s'inscrire au Service Orange Money, l'Utilisateur déclare au moment de son inscription et pendant toute la durée du Service Orange Money :

- être une personne physique ou morale juridiquement capable, le mineur étant sous réserve d'une autorisation parentale ;
- résider au Sénégal ;
- être titulaire ou avoir la jouissance d'une ligne mobile avec forfait post-payé, bloqué ou prépayé souscrite auprès de SONATEL ;
- disposer d'une ligne mobile active non-suspendue ou non-résiliée auprès de SONATEL ;
- être en possession d'un terminal mobile compatible avec le Service Orange Money.

La personne déjà titulaire d'un compte Orange Money devra accepter les présentes Conditions Générales d'Utilisation pour utiliser l'Application Orange Money.

Si l'Utilisateur souhaite bénéficier des fonctionnalités proposées via l'Application Orange Money, avant de souscrire au Service Orange Money, il devra s'assurer qu'il dispose d'un terminal Android ou IOS compatible.

Article 4 – Modalités d'utilisation du Service Orange Money

4.1 En principe, un Utilisateur ne peut détenir qu'un seul Compte Orange Money. Toute tentative d'en ouvrir un autre pourra amener l'EME à résilier le Service Orange Money de l'Utilisateur.

Toutefois, sous réserve de respecter les seuils réglementaires en vigueur, l'Utilisateur pourrait être autorisé à en ouvrir un autre.

4.2 Le Service Orange Money ne peut être utilisé que par l'Utilisateur qui l'a souscrit pour son propre compte. Aucune procuration ne peut être donnée par l'Utilisateur à un tiers pour utiliser le Compte Orange Money.

L'Utilisateur est seul responsable de toutes les Transactions opérées sur son Compte Orange Money.

4.3 Des limites et plafonds d'utilisation ont été définis. Ils varient selon que l'Utilisateur a effectué une inscription par une identification complète ou partielle.

Article 5 – Souscription et activation du Service Orange Money

La Souscription se fera selon les modalités précisées ci-dessous.

Quel que soit le mode de souscription :

- l'EME se réserve le droit de vérifier l'exactitude et la véracité de l'ensemble des informations fournies par l'Utilisateur. L'EME se réserve également le droit de demander à l'Utilisateur tout document supplémentaire attestant de son nom et de son adresse, et ce à tout moment si les documents remis ne sont pas jugés satisfaisants.
- l'Utilisateur autorise l'EME à communiquer à SONATEL les données le concernant sur l'ouverture de son Compte Orange Money aux fins d'identification de sa ligne mobile SONATEL en tant qu'Utilisateur Orange Money.

La souscription au Service Orange Money peut s'effectuer de deux manières :

5.1 La souscription via un PVD

Au moment de la souscription auprès d'un PDV, l'Utilisateur doit fournir un justificatif d'identité en cours de validité.

Sont acceptés, les justificatifs d'identité en cours de validité :

- carte nationale d'identité ou passeport pour les sénégalais et ressortissants des pays de la CEDEAO ;
 - pour les ressortissants des pays tiers: passeport en cours de validité ;
- Une fois les Conditions d'utilisation acceptées, l'Utilisateur recevra un SMS de confirmation contenant un Code Confidentiel provisoire à quatre (4) chiffres lui permettant d'accéder au Service Orange Money. L'Utilisateur aura alors accès à l'ensemble des fonctionnalités du Service Orange Money. Il appartient à l'Utilisateur de personnaliser le Code Confidentiel conformément aux dispositions de l'article des présentes y relatif.

5.2 La souscription via l'Application Orange Money

L'Utilisateur a la faculté de souscrire au Service Orange Money via l'Application Orange Money en fournissant un justificatif d'identité en cours de validité selon ceux définis à l'article précédent et une photo d'identité prise au moyen de l'Application Orange Money, ou, en cas de dysfonctionnement de la photographie numérique, un deuxième justificatif d'identité en cours de validité ci-dessus.

Dans le cadre du parcours de souscription, pour faciliter l'installation de l'Application Orange Money et renforcer la sécurité du compte Orange Money, l'Utilisateur autorise l'EME à collecter son numéro de téléphone sur lequel est ouvert ou sera ouvert son compte Orange Money.

L'Utilisateur devra par suite créer ou renseigner son Code Confidentiel à quatre (4) chiffres conformément aux stipulations de l'article des présentes y relatif, qui lui permettra d'accéder au Service Orange Money.

L'Utilisateur acceptera les Conditions d'utilisation par l'intermédiaire d'une case à cocher et recevra un exemplaire des présentes Conditions d'utilisation à l'adresse de courrier électronique s'il en communique une au moment de la souscription au Service. L'Utilisateur pourra à tout moment consulter les Conditions d'utilisation durant le parcours de souscription.

A défaut d'acceptation des Conditions d'utilisation par l'Utilisateur, l'inscription au Service Orange Money sera annulée.

Article 6 – Code Confidentiel

6.1 Au niveau d'un PDV, à la fin du processus d'inscription au Service Orange Money et à l'occasion de son premier accès au Site ou à l'Application Orange Money, ou, exclusivement pour les Utilisateurs titulaires d'une offre mobile SONATEL, au Menu USSD, l'Utilisateur doit modifier le Code Confidentiel provisoire qui lui a été adressé. Le Code Confidentiel choisi fera office de dispositif de sécurité personnalisé. A défaut, l'Utilisateur ne pourra accéder à l'Application Orange Money, à l'Espace Client Orange Money, et/ou au Menu USSD.

6.2 Sur l'Application Orange Money, après l'avoir téléchargée, l'Utilisateur l'ouvre et valide les présentes Conditions Générales pour poursuivre l'installation. Par suite, il active ses données mobiles (si elles ne sont pas déjà activées).

Orange Finances Mobiles Sénégal récupère le numéro de téléphone de l'utilisateur auprès de SONATEL pour confirmer que le compte Orange Money est adossé à la SIM sur le terminal. Cette opération est nécessaire pour l'utilisation sécurisée de l'application Orange Money, pour protéger le compte de l'Utilisateur et pour lui permettre d'utiliser le Service et l'Application Orange Money.

En appuyant sur « Suivant », l'Utilisateur autorise l'EME a traité son numéro de téléphone pour les finalités ci-dessus exposées.

Par suite, l'Utilisateur reçoit par SMS un Code à quatre (4) chiffres qu'il renseigne sur son terminal et continue le parcours en intégrant son code secret.

Pour la première utilisation, l'Utilisateur doit créer son Code Confidentiel à quatre (4) chiffres.

6.3 L'Utilisateur doit choisir un code différent du Code PIN de son terminal mobile et qui ne soit pas facilement identifiable par un tiers, tels qu'une suite logique ou quatre (4) chiffres identiques. Le Code Confidentiel choisi devra répondre au format requis par l'EME. L'Utilisateur doit prendre toutes les mesures propres à assurer la sécurité de l'utilisation du Service Orange Money ainsi que de son Code Confidentiel. Il doit donc tenir absolument secret son Code Confidentiel et ne pas le communiquer à qui que ce soit. Il ne doit pas, notamment, l'enregistrer ni dans la mémoire de son terminal mobile, ni dans la mémoire de la Carte SIM, ni l'inscrire sur un support

physique. Il doit veiller à le composer à l'abri des regards indiscrets. Il est précisé que l'EME ne demandera jamais communication de ce Code Confidentiel par téléphone, par courrier électronique ou par quelque moyen que ce soit.

6.4 L'Utilisateur doit saisir le Code Confidentiel chaque fois que cela lui est demandé pour accéder à l'Application Orange Money, à l'Espace Client Orange Money et au Menu USSD ou lors de la confirmation d'une action initiée via le Site, l'Application Orange Money ou le Menu USSD. Les Utilisateurs possédant un terminal équipé de la version IOS compatible pourront accéder à l'Application Orange Money et confirmer les actions initiées depuis ladite Application grâce à la fonctionnalité Touch ID.

Le nombre d'essais successifs de composition du Code Confidentiel est limité à trois (3). Au troisième essai infructueux, qu'il soit effectué via l'Application Orange Money, l'Espace Client Orange Money et/ou le Menu USSD, l'Utilisateur provoque le blocage du Service Orange Money accessible via l'Application Orange Money, l'Espace Client Orange Money et le Menu USSD. L'Utilisateur doit alors prendre contact avec le Service Clients Orange Money pour procéder au déblocage du Service Orange Money.

Article 7 – Engagements et obligations de l'Utilisateur

7.1 Pendant toute la durée des présentes Conditions d'utilisation, l'Utilisateur garantit que son utilisation du Service Orange Money sera conforme aux présentes, et plus généralement prend l'engagement envers l'EME de n'effectuer sur son Compte Orange Money que des opérations autorisées par la loi et les règlements en vigueur.

7.2 L'Utilisateur atteste que toutes les informations fournies au moment de son inscription au Service Orange Money sont exactes, sincères et à jour, et s'engage à informer sans délai le Service Clients Orange Money de toute modification de sa situation (changement de domicile, d'adresse électronique, etc.).

7.3 L'Utilisateur autorise l'EME à communiquer avec lui par SMS, et/ou e-mail pour l'informer en tant que de besoin sur le suivi et la gestion du Service Orange Money.

7.4 L'Utilisateur reconnaît et accepte que toute suspension ou résiliation de la ligne mobile associée au Service Orange Money en application des conditions contractuelles de l'offre mobile Orange entraîne la suspension de l'accès au Service Orange Money. En conséquence, l'Utilisateur, lorsqu'il n'est pas lui-même titulaire de l'abonnement mobile, ne pourra mettre en cause l'EME. Il appartient au Client titulaire de la ligne mobile d'informer l'Utilisateur s'il décide de résilier sa ligne mobile.

7.5 L'Utilisateur doit prendre toute mesure pour, d'une part, protéger son terminal mobile et sa Carte SIM donnant accès au Service Orange Money ; et d'autre part, préserver son Code Confidentiel. Ce Code Confidentiel est personnel et ne peut être communiqué à un tiers.

7.6 L'Utilisateur s'engage à informer l'EME sans délai en cas de perte, vol de son terminal mobile associé au Service Orange Money.

7.7. L'Utilisateur doit procéder (et l'EME procédera dès qu'elle en aura connaissance) à la résiliation de son Service Orange Money :

- en cas de cession de la ligne mobile ;
- en cas de portabilité sortante de la ligne mobile ;
- en cas de résiliation de l'offre mobile ;
- et tout autre cas qui entraîne l'arrêt de l'utilisation par l'Utilisateur de la ligne mobile.

Article 8 – Dépôt de sommes d'argent sur un Compte Orange Money

8.1 Les dépôts d'argent sont plafonnés et limités et donnent lieu à facturation. L'Utilisateur est informé en outre que les dépôts pourront être effectués dans la limite des contraintes de caisse de chaque PDV.

8.2 Pour déposer des UV sur son Compte Orange Money, l'Utilisateur peut procéder de différentes manières :

- se rendre dans un PDV muni d'un justificatif d'identité en cours de validité et remettre en espèces le montant à déposer ou effectuer un chargement via un moyen de paiement admises par l'EME et le PDV, ou ;
- effectuer, si disponible, un rechargement par carte ou virement bancaire directement à partir de son Application Orange Money.,

Il est précisé que seules certaines cartes bancaires seront acceptées.

L'Utilisateur pourra à tout moment via l'Application Orange Money décider de supprimer l'adossment de sa carte bancaire à son Compte Orange Money.

8.3 L'EME est susceptible de proposer ultérieurement à l'Utilisateur des méthodes de chargement supplémentaires.

Ces méthodes seront présentées et détaillées par le biais des canaux de communication habituels.

8.4 Les sommes chargées par l'Utilisateur seront disponibles sur le Compte Orange Money de l'Utilisateur dès lors que la validité de la Transaction aura été contrôlée par l'EME.

L'Utilisateur recevra un SMS de confirmation de son opération sur le numéro auquel est associé son compte, dès que son Compte Orange Money aura été crédité de la somme remise déduction faite des frais facturés au titre du dépôt ainsi que le numéro de la Transaction.

8.5 Le solde du Compte Orange Money ne peut pas dépasser les plafonds portés à la connaissance du Client. Les contrôles des plafonds étant effectués en amont du dépôt, aucun dépôt en espèce, virement ou par carte bancaire ne pourra être réalisé par l'Utilisateur dès lors qu'il entraînerait un dépassement desdits plafonds.

8.6 L'EME ou les PDV sont susceptibles de refuser tout dépôt ou de désactiver toute méthode de chargement sans préavis à des fins de prévention des fraudes, et pour des raisons de sécurité.

8.7 La présence de signalétique chez les PDV permet le dépôt sur le Compte Orange Money.

8.8 Un dépôt d'argent sur le Compte Orange Money n'est pas producteur d'intérêts.

8.9. Les Dépôts à distance et les demandes de Transfert effectués à partir d'un point de vente ne sont pas autorisés. Pour identifier ces opérations non autorisées, l'EME se rapprochera de SONATEL et se réserve le droit de ne pas les autoriser.

Article 9 – Retrait de sommes d'argent du Compte Orange Money en PDV

9.1 Les retraits d'argent en PDV sont plafonnés et donnent lieu à facturation. Le Client est informé en outre que les retraits pourront être effectués que dans la limite des contraintes de caisse de chaque PDV, notamment, des sommes détenues en caisse par le PDV.

9.2 Pour effectuer un retrait total ou partiel des sommes dont l'Utilisateur dispose sur son Compte Orange Money, l'Utilisateur doit se rendre dans un PDV, communiquer le montant qu'il souhaite retirer, le PVD initie l'opération et l'Utilisateur reçoit un SMS de validation sur son terminal.

L'Utilisateur reçoit alors un SMS lui confirmant le montant qu'il souhaite retirer et doit confirmer l'opération en saisissant son code confidentiel.

9.3 Le solde du Compte Orange Money devra être créditeur à minima du montant que l'Utilisateur souhaite retirer et des frais qui lui seront facturés au titre de l'opération de retrait.

9.4 L'EME est susceptible de proposer ultérieurement à l'Utilisateur des méthodes de retrait supplémentaires.

Ces méthodes lui seront présentées et détaillées par le biais des canaux de communication habituels.

9.5 L'EME ou les PDV sont susceptibles de refuser temporairement tout retrait à tout moment et sans préavis à des fins de prévention des fraudes et pour des raisons de sécurité.

En cas de résiliation des présentes pour quelque cause que ce soit, les retraits en PDV ne peuvent plus être effectués à compter de la date effective de la résiliation des Conditions d'Utilisation.

Article 10 – Transfert d'argent à partir du Compte Orange Money

10.1 Les transferts d'argent sont plafonnés et donnent lieu à facturation.

10.2 Le Service Orange Money permet d'effectuer à partir du Menu USSD ou de l'Application Orange Money des transferts d'argent.

L'Utilisateur peut procéder de deux manières :

- Un transfert vers un numéro détenant un Compte Orange Money ;
- Un transfert avec Code vers un numéro ne possédant pas de compte ou un numéro d'un autre opérateur ;
- Un transfert vers un compte bancaire

Dans l'hypothèse où le Bénéficiaire du transfert possède déjà un Compte Orange Money, le transfert se fera de manière standard d'un Compte Orange Money à l'autre.

Dans l'hypothèse où le Bénéficiaire ne possède pas encore de Compte Orange Money, ce dernier devra, suite à la notification de transfert entrant par SMS, se déplacer au niveau d'un PDV, muni d'un justificatif d'identité pour retirer les sommes transférées, si les sommes ne sont pas retirées dans un délai de deux (2) jours. A défaut, la Transaction de transfert sera annulée

et le Compte Orange Money de l'expéditeur sera recredité du montant qu'il souhaitait transférer et des frais de transfert le cas échéant.

Dans l'hypothèse où l'Utilisateur effectue un transfert de son compte Orange Money vers compte bancaire, le transfert se fera de manière standard en suivant les consignes de l'Application ou en mode USSD.

Dans l'hypothèse où l'Utilisateur effectue un transfert de son compte bancaire vers compte Orange Money, le transfert se fera de manière à suivre les conditions établies par la banque partenaire et acceptées par le Client.

10.3 Le solde du Compte Orange Money de l'Utilisateur expéditeur devra être créditeur à minima du montant que l'Utilisateur souhaite transférer au Bénéficiaire et des frais qui lui seront facturés au titre de l'opération de transfert. Les montants des transferts et des frais de l'opération seront déduits du solde du Compte Orange Money de l'Utilisateur.

10.4 Une fois le transfert validé par l'Utilisateur par la saisie de son Code Confidentiel via le Menu USSD ou l'Application Orange Money, la Transaction ne peut plus être annulée. Mais au cas où il s'agirait d'une erreur sur le numéro du bénéficiaire, l'utilisateur peut, dans un délai de soixante-douze (72) heures, demander à l'EME la correction de l'erreur de transaction en remplissant le formulaire de correction plus un justificatif d'identité au niveau d'une agence commerciale ou via l'Appli OM demander la correction de cette erreur.

L'Utilisateur est informé qu'il lui appartient de vérifier, à chaque transfert initié, qu'il ne s'est pas trompé de Bénéficiaire. L'EME ne saurait être tenu pour responsable en cas d'erreur ou d'information incomplète commise par l'Utilisateur vers tout Bénéficiaire ou sur son numéro de mobile, que cette erreur ou information incomplète ait ou non pour conséquence un échec dans la réalisation du Transfert.

L'EME ne saurait être tenu responsable dans le cadre d'un transfert vis-à-vis du Bénéficiaire pour toute erreur concernant le montant du transfert. Dans un tel cas, le Bénéficiaire devra se rapprocher exclusivement de l'Utilisateur expéditeur du Transfert.

10.5 Une fois l'opération de transfert effectuée l'Utilisateur expéditeur et le Bénéficiaire receveur des sommes d'argent recevront chacun un SMS de confirmation de l'exécution de la Transaction.

10.6 L'EME est susceptible de refuser temporairement tout transfert à tout moment et sans préavis à des fins de prévention des fraudes et pour des raisons de sécurité.

Article 11 - Transactions

11.1 Tout Débit sur le Compte Orange Money de l'Utilisateur sera effectué par Ordre de Transfert. L'Utilisateur autorise l'EME à agir sur la foi des Ordres de Transfert reçus sans exiger une quelconque confirmation complémentaire de la part de l'Utilisateur.

L'EME se réserve toutefois le droit de demander une confirmation écrite pour tout Ordre de Transfert.

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

11.2.1 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 ;

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

- **11.2.2.1** Procédant à un Décaissement ;

- **11.2.2.2** Achétant tout service fourni dans le cadre de l'Accès Mobile, et notamment des crédits téléphoniques prépayés ;

- **11.2.2.3** Achétant des biens ou des services auprès des Tiers Partenaires Orange Money après saisie du Code confidentiel.

11.2.3 L'EME est habilitée à considérer toute Transaction comme émanant du titulaire du Compte Orange Money sur simple réception d'un Ordre de Transfert. Tout Ordre de Transfert envoyé est irrévocable et l'EME ne peut procéder à aucune annulation d'un Ordre de Transfert sur demande d'un Utilisateur, sauf dans des cas prévus par les présentes Conditions Générales d'Utilisation.

11.2.4 Toute Transaction n'étant pas conclue sous sept (7) jours à compter de l'Ordre de Transfert sera automatiquement annulée et cette annulation sera notifiée à l'Utilisateur par SMS.

11.2.5 L'EME considérera l'utilisation du Code Orange Money et/ou Code OTP pour valider un Ordre de Transfert comme la preuve formelle et irrévocable de la volonté de l'Utilisateur concerné.

11.2.6 L'EME n'est aucunement responsable de la contrepartie éventuelle d'un Ordre de Transfert. L'EME n'est aucunement responsable de la contrepartie éventuelle de tout Ordre de Transfert dans le cadre d'une Transaction avec un Tiers Partenaire Orange Money. Il appartient à l'Utilisateur de résoudre de tels litiges sans avoir recours au Service et/ou à l'EME.

11.3 Une confirmation sera émise par le Système à chaque Transaction. Cette confirmation sera envoyée à l'Utilisateur via 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.

11.4 Le Système vérifiera et confirmera toutes les Transactions effectuées 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.

11.5 Toutes les transactions effectuées par l'Utilisateur donnent lieu à la production d'un reçu électronique référencé précisant notamment la nature du service, l'identité de l'émetteur de la monnaie électronique, les références du distributeur concerné, de l'expéditeur ou du récepteur, les détails de la transaction.

Article 12 – Espace Client Orange Money

L'Espace Client Orange Money permet à l'Utilisateur :

- de consulter les Transactions dans l'historique pendant les vingt-quatre (24) mois qui suivent la date de la Transaction ;
- de télécharger les récépissés des opérations de transfert d'argent pendant les vingt-quatre (24) mois qui suivent la date de l'opération ;
- de consulter l'historique des transactions des six (6) derniers mois ;
- et de télécharger le récapitulatif des frais Orange Money pendant l'année calendaire correspondant au relevé et celle qui suit.

Il est conseillé à l'Utilisateur de procéder régulièrement à l'impression des documents disponibles via son Espace Client Orange Money, et de les conserver.

S'agissant des informations relatives aux Transactions effectuées auprès de Tiers Partenaires Orange Money, Orange Finances Mobiles Sénégal ne peut garantir l'exactitude des informations transmises par ces tiers.

Pour accéder à l'Espace Client Orange Money, l'Utilisateur devra saisir son Code Confidentiel. En cas d'essais infructueux, les dispositions de l'article relatif au « Code confidentiel » s'appliquent.

Article 13 – Frais appliqués

13.1 Le Service Orange Money nécessite que le solde disponible sur le Compte Orange Money de l'Utilisateur soit débité des frais afférents à chaque Transaction. A aucun moment le Compte Orange Money ne peut présenter un solde négatif.

Aussi, avant de procéder à toute Transaction avec son Service Orange Money, il appartient à l'Utilisateur de s'assurer qu'il dispose de fonds suffisants sur son Compte Orange Money pour couvrir le montant de celle-ci et les frais éventuellement applicables, à défaut la Transaction ne sera pas autorisée par l'EME.

13.2 L'Utilisateur peut vérifier à tout moment le solde disponible sur son Compte Orange Money depuis le Menu USSD ou l'Application Orange Money.

13.3 L'Utilisateur s'engage à payer toute somme due à l'EME dans le cadre des présentes, et autorise l'EME à débiter automatiquement son Compte Orange Money afin de recouvrer ladite somme.

A défaut de fonds suffisants sur son Compte Orange Money pour couvrir la totalité de la somme due au titre d'une Transaction, la Transaction ne pourra pas être opérée.

Article 14 – Contrôle

14.1 Par l'acceptation des présentes, l'Utilisateur autorise expressément, dans le cadre de la réglementation applicable notamment à la lutte contre le blanchiment de capitaux et à la lutte contre le financement du terrorisme, l'EME à se rapprocher de SONATEL, le cas échéant, afin d'obtenir tout document/information nécessaire dans le cadre du Service Orange Money, en complément des justificatifs déjà directement fournis.

14.2 L'EME pourra, en outre, se rapprocher directement de l'Utilisateur, si nécessaire, en particulier dans le cadre de la réglementation applicable

notamment à la lutte contre le blanchiment de capitaux et à la lutte contre le financement du terrorisme, qui devra alors fournir à première demande tout document/information nécessaire dans le cadre du Service Orange Money. Si l'Utilisateur ne fournit pas les documents requis, l'EME est habilitée à suspendre et/ou résilier de plein droit l'exécution des présentes sans que cette décision ne puisse donner droit à indemnité ou compensation de l'Utilisateur par l'EME.

Article 15 – Perte, vol et Transaction non autorisée ou mal exécutée

15.1 Dès qu'il a connaissance de la perte ou du vol de son terminal mobile, de la Carte SIM donnant accès au Service Orange Money ou de son Code Confidentiel, l'Utilisateur doit en informer sans tarder le Service Clients Orange Money aux fins de blocage du Service Orange Money. L'Utilisateur devra indiquer les raisons pour lesquelles il demande le blocage.

15.2 Cette demande de blocage doit être faite par téléphone au numéro et aux heures ouvrées du Service Clients Orange Money. La demande de blocage sera immédiatement prise en compte.

15.3 Suite à une demande de blocage, l'EME pourra demander à l'Utilisateur d'adresser un récépissé ou une copie d'un dépôt de plainte, une déclaration de perte effectuée dans un commissariat de Police ou une brigade de Gendarmerie, ou une déclaration sur l'honneur.

15.4 La demande de blocage faite auprès de l'EME n'a pas d'incidence sur le fonctionnement du service de téléphonie mobile. Pour le blocage du service de téléphonie mobile, l'Utilisateur doit déclarer la perte ou le vol de son terminal mobile ou de la Carte SIM auprès de SONATEL dans les conditions convenues avec cette dernière.

15.5 Si l'Utilisateur estime qu'une Transaction non autorisée par ses soins a été exécutée ou qu'une Transaction a été mal exécutée, il doit contacter immédiatement par téléphone au numéro et aux heures ouvrées du Service Clients Orange Money. L'Utilisateur sera alors invité à retourner dans les plus brefs délais au Service Clients Orange Money une déclaration sur l'honneur exhaustive reprenant les faits déclarés. L'EME pourra, en tant que de besoin, demander de compléter les informations fournies.

15.6 En cas de Transaction non autorisée consécutive à la perte ou vol du terminal mobile, de la Carte SIM intégrant le Service Orange Money réalisée en utilisant le Code Confidentiel avant la demande de blocage, l'Utilisateur supportera les pertes liées à l'utilisation de cet instrument.

Toutefois, l'Utilisateur supportera toutes les pertes occasionnées par des Transactions non autorisées si ces pertes résultent d'un agissement frauduleux de sa part ou s'il n'a pas satisfait intentionnellement ou par négligence grave à ses obligations mentionnées ou dès lors que l'EME aura des raisons légitimes de suspecter l'existence d'une fraude.

15.7 S'il s'avérait qu'une Transaction partiellement ou totalement remboursée avait en fait été autorisée ou effectuée par l'Utilisateur en violation des présentes ou de manière frauduleuse ou gravement négligente, l'EME serait en droit d'annuler tout remboursement effectué et d'engager la responsabilité de l'Utilisateur afin d'obtenir réparation de tout préjudice subi du fait de l'utilisation non conforme ou frauduleuse du Service Orange Money. L'EME pourra également, le cas échéant, appliquer à l'Utilisateur les frais de recherche.

15.8 L'Utilisateur peut obtenir le remboursement d'une Transaction lorsqu'il ne l'a pas autorisée conformément aux conditions prévues dans les présentes ou lorsque l'EME est responsable de la mauvaise exécution d'une Transaction. Le remboursement ne pourra être demandé qu'à la condition que l'Utilisateur ait notifié, dans chaque cas, la Transaction non autorisée ou mal exécutée à tout moment. Le traitement de remboursement peut intervenir dans un délai de quarante-cinq (45) jours à compter de la réception de la réclamation de l'Utilisateur.

Article 16 – Responsabilité de l'EME

16.1 L'EME ne pourra être tenu responsable de toute perte et de tout préjudice résultant :

- de tout cas de force majeure tel qu'habituellement défini par les tribunaux soit les cas ayant pour cause découlant de circonstances anormales ou imprévisibles, échappant à son contrôle, et dont les conséquences auraient été inévitables malgré tous ses efforts contraires ;
- du blocage, restriction ou annulation du Service Orange Money effectués dans les conditions de l'article traitant du « Blocage du Service Orange Money et refus de Transaction » ;

- du refus d'une Transaction par l'EME en application de l'article traitant du « Blocage du Service Orange Money et refus de Transaction » ;
- du respect par l'EME des dispositions légales et réglementaires qui lui sont applicables ;
- du non-respect par l'Utilisateur des présentes et plus généralement des dispositions légales et réglementaires qui lui sont applicables ;
- de toute perte ou altération de données, sauf si elle est causée par un manquement délibéré de la part de l'EME ;
- d'une demande d'opposition/blocage qui n'émanerait pas de l'Utilisateur.

16.2 L'EME s'engage à mettre en œuvre les moyens nécessaires à la fourniture du Service Orange Money.

La responsabilité de l'EME ne pourra être engagée, quels que soient le fondement et la nature de l'action, qu'en cas de faute prouvée de sa part ayant causé un préjudice personnel, direct et certain à l'Utilisateur.

Les Parties conviennent expressément que la typologie suivante de dommages et/ou préjudices ne pourra donner lieu à indemnisation, que ces derniers aient été raisonnablement prévisibles ou non : manque à gagner, perte de chiffre d'affaires, d'exploitation, de recettes d'opportunités, perte de Clientèle, atteinte à l'image et perte de données.

Article 17 – Blocage du Service Orange Money et refus de Transaction

17.1 L'EME est susceptible de bloquer, restreindre ou résilier à tout moment le Service Orange Money de l'Utilisateur pour l'un des raisons suivantes :

- si le Service Orange Money est suspecté d'être utilisé d'une manière non-autorisée ou frauduleuse ;
- si la loi ou une décision de justice ou d'une autorité administrative compétente l'y contraint ;
- si le terminal mobile de l'Utilisateur est volé, perdu et que l'EME en a été informé ;
- si la ligne mobile de l'Utilisateur est suspendue ou résiliée par SONATEL ;
- si l'Utilisateur ne paie pas les sommes dues dans le cadre de l'usage du Service Orange Money.

17.2 L'EME mettra en œuvre les moyens nécessaires pour informer l'Utilisateur en cas de blocage, de restriction ou de résiliation de son Service Orange Money, sauf si le fait de l'en informer compromettrait des mesures de sécurité légitimes ou serait illégal.

17.3 L'EME déblocuera le Service Orange Money dès que possible lorsque les raisons ayant conduit à l'arrêt de son utilisation auront disparu, et qu'elle en aura eu connaissance.

17.4 L'EME pourra refuser une Transaction réalisée avec le Service Orange Money dans les cas suivant :

- si l'Utilisateur ne dispose pas de fonds suffisants sur son Compte Orange Money pour en couvrir le montant et/ ou tous frais applicables ;
- si l'Utilisateur agit en violation des présentes Conditions Générales ;
- si l'Utilisateur ou le titulaire de l'offre mobile associée au Service Orange Money a déclaré son terminal mobile perdu ou volé ;
- si l'EME estime que la Transaction est suspecte ou illégale ;
- si la Transaction fait dépasser à l'Utilisateur les plafonds et limites fixés aux termes des présentes ;
- si la loi, un tribunal ou toute autre autorité compétente contraint l'EME à refuser cette Transaction ;
- en raison d'erreurs, de pannes (techniques ou autres) ou de refus opposés les organismes de traitement des paiements, les réseaux bancaires ou les systèmes de paiement ;
- en cas de décès de l'Utilisateur.

17.5 En cas de refus, l'Utilisateur pourra également contacter le Service Clients Orange Money afin de contester le refus de la Transaction et d'obtenir toutes les informations qu'il jugera nécessaire, sauf si le fait de l'en informer compromettrait des mesures de sécurité légitimes ou serait illégal.

17.6 En cas de refus par l'EME d'une Transaction, les Conditions d'utilisation continueront à s'appliquer, et l'EME continuera de fournir le Service Orange Money à l'Utilisateur sur les autres types d'opérations.

Article 18 – Résiliation et suspension du Service Orange Money

18.1 L'Utilisateur a la possibilité de résilier son Service Orange Money en adressant un courrier simple contre décharge à l'adresse suivant : Orange Finances Mobiles Sénégal, Lot N°02, Cité Keur Gorgui, B.P 69 Dakar.

La demande doit comporter les numéros d'identification de la personne, notamment nom, prénoms, adresse, numéro de compte Orange Money, copie de sa pièce d'identité et signé par le titulaire du compte.

18.2 L'EME peut résilier de plein droit et sans délai le Service Orange Money de l'Utilisateur sans que ce dernier ne puisse prétendre à une indemnité de quelque nature que ce soit dans les cas suivants :

- manquement de l'Utilisateur aux présentes ;
- perte par l'EME de l'autorisation de fournir le Service Orange Money ;
- utilisation par l'Utilisateur de son Compte Orange Money à des fins frauduleuses ou illégales.

18.3 L'EME se réserve également le droit de cesser la commercialisation et d'interrompre le Service Orange Money à sa seule discrétion, sans que l'Utilisateur ne puisse prétendre à une indemnité de quelque nature que ce soit. Dans ce cas, l'EME en informera l'Utilisateur au moins deux (2) mois avant la date de suppression du Service Orange Money.

17.4 A tout moment l'Utilisateur pourra demander le remboursement des sommes restantes sur son Compte Orange Money, et pourra se voir appliqué le cas échéant des frais.

18.5 Il est précisé que l'Utilisateur pourra accéder, via l'Application, à des services de Tiers Partenaires Orange Money, étant entendu que le référencement desdits services pourra être suspendu, et le cas échéant, résilié de plein droit sans préavis conformément aux dispositions contractuelles négociées avec ledit partenaire, sans que l'Utilisateur ne puisse prétendre à une quelconque indemnité.

Article 19 – Décès de l'Utilisateur

19.1 Le décès de l'Utilisateur met fin automatiquement aux présentes Conditions d'utilisation, dès que celui-ci est porté à la connaissance de l'EME par courrier simple contre décharge adressé à : Orange Finances Mobiles Sénégal, Lot N°02, Cité Keur Gorgui, B.P 69 Dakar, accompagné de justificatifs indiqués ci-dessous.

19.2 Les opérations intervenues une fois l'EME informé du décès, sauf accord des ayants-droit, du notaire en charge de la succession pour les honorer, ou de l'administrateur légal de biens, seront considérées comme n'ayant pas été autorisées.

19.3 Pour obtenir le remboursement du solde résiduel du Compte Orange Money, les ayants droit ou le représentant légal doivent adresser une demande écrite par courrier recommandé avec accusé de réception à l'adresse suivante : Orange Finances Mobiles Sénégal, Lot N°02, Cité Keur Gorgui, BP 69 Dakar en incluant les informations et pièces justificatives suivantes :

- le certificat de décès de l'Utilisateur ;
- le jugement d'hérédité ;
- le certificat de non appel ni opposition ;
- la procuration notariée au profit du représentant (si la désignation du représentant légal n'a pas été faite sur le jugement d'hérédité ou si les ayants-droit ont choisi un représentant légal autre que l'un d'eux) ou la procuration sous-seing privée légalisée à la Police ou à la Gendarmerie si le représentant est un héritier désigné comme tel dans le jugement y relatif ;
- une copie de la pièce d'identité valide du représentant ;
- le numéro de terminal mobile Orange auquel est, ou était, associé le Compte Orange Money concerné ;
- la modalité de paiement choisie pour le remboursement parmi les choix suivants : virement bancaire ou chèque. En cas de demande de remboursement par virement, le BIC/IBAN (relevé d'identité bancaire) d'un compte bancaire sur lequel le versement doit être effectué. Ce virement ne pourra être effectué que vers un compte ouvert auprès d'un établissement de crédit situé au Sénégal. Toute demande de remboursement vers un compte situé à l'étranger n'est pas admise.

19.4 A réception de l'ensemble des pièces listées à l'article 19.4, l'EME procédera au remboursement du Compte Orange Money selon les modalités détaillées à l'article relatif au « Remboursement des fonds disponibles sur le Compte Orange Money en cas de résiliation du Service Orange Money ».

Article 20 – Incapacité de l'Utilisateur

Lorsque l'Utilisateur est atteint d'une incapacité à la suite d'une condamnation à une peine afflictive ou infamante ou consécutive à une altération momentanée ou durable de ses facultés mentales ou corporelles pour cause de maladie, infirmité ou affaiblissement dû à l'âge, le curateur, le tuteur, le curateur d'office ou le mandataire judiciaire, pourra administrer

le compte de l'Utilisateur conformément à la mission qui lui a été fixée par le juge qui l'a désigné, ou conformément aux dispositions légales en vigueur. Il devra justifier de cette qualité et cesser toute opération au terme de sa mission.

Le compte pourra être fermé lorsque l'incapacité est durable, dans les conditions fixées à l'article 19 ci-dessus.

Article 21 – Remboursement des fonds disponibles sur le Compte Orange Money en cas de résiliation du Service Orange Money

21.1 En cas de résiliation du Service Orange Money, l'Utilisateur devra demander le remboursement de l'intégralité du solde de son Compte Orange Money.

21.2 Seul le solde résiduel du Compte Orange Money est remboursable ; les frais de services correspondant à des opérations de dépôt, de retrait en PDV ou de transfert ordonnées par l'Utilisateur avant la résiliation du Service Orange Money sont dus et donc non remboursables.

21.3 Pour obtenir le remboursement du solde résiduel de son Compte Orange Money, l'Utilisateur doit adresser une demande écrite par courrier recommandé avec accusé de réception à l'adresse suivante : Orange Finances Mobiles Sénégal, Lot N°02, Cité Keur Gorgui, BP 69 Dakar, en incluant les informations et pièces justificatives suivantes :

- le numéro de Compte Orange Money concerné ;
- le nom, prénoms et adresse de l'Utilisateur ;
- une copie recto verso lisible de sa pièce officielle d'identité en cours de validité ;
- une demande de résiliation du Service Orange Money, si celle-ci n'a pas encore été effectuée, avec le motif de cette clôture ;
- la modalité de paiement choisie par l'Utilisateur pour le remboursement parmi les choix suivants : virement bancaire ou chèque. En cas de demande de remboursement par virement, le BIC/IBAN (relevé d'identité bancaire) d'un compte bancaire au nom de l'Utilisateur et sur lequel celui-ci souhaite recevoir le versement devra être précisé. Ce virement ne pourra être effectué que vers un compte ouvert auprès d'un établissement de crédit situé au Sénégal. Toute demande de remboursement vers un autre compte ne sera pas traitée.

21.4 A réception de ce courrier et de l'ensemble des pièces, l'EME ouvre un dossier de demande de remboursement au nom de l'Utilisateur. La prise en charge de ce dossier pourra entraîner la facturation de frais de demande de remboursement.

La résiliation à l'initiative de l'EME mais du fait du Client pourra entraîner la facturation de frais de demande de remboursement.

21.5 Le remboursement de l'intégralité des fonds figurant sur un Compte Orange Money à l'Utilisateur entraîne la clôture automatique et définitive du Compte Orange Money.

21.6 Dans certains cas, l'EME pourra être amené si la loi l'y contraint à ne pas effectuer de remboursement.

Article 22 – Modification du Service Orange Money

22.1 L'EME peut modifier les présentes Conditions d'utilisation à tout moment en publiant une nouvelle version de celles-ci sur le Site ou en informant par tout moyen l'Utilisateur avant leur entrée en vigueur.

22.2 La modification et les nouvelles Conditions d'utilisation prendront automatiquement effet dès la date de leur mise en ligne. L'Utilisateur peut refuser ladite modification en informant le Service Clients Orange Money. Le Service Orange Money sera dès lors immédiatement résilié et l'Utilisateur pourra demander le remboursement du solde encore disponible sur son Compte Orange Money dans les conditions prévues à l'article traitant du « Remboursement des fonds disponibles sur le Compte Orange Money en cas de résiliation du Service Orange Money » des présentes Conditions d'utilisation sans qu'aucun frais de remboursement ne puisse lui être facturé. Dans l'hypothèse où l'Utilisateur ne notifie pas au Service Clients Orange Money son refus des nouvelles Conditions d'utilisation, il sera réputé avoir accepté les nouvelles Conditions d'utilisation.

22.3 La version en vigueur des Conditions d'utilisation du Service Orange Money peut à tout moment être consultée et téléchargée depuis le Site.

Article 23 – Données personnelles

23.1 Les données à caractère personnel, relatives à l'Utilisateur, sont recueillies ou traitées par Orange Finances Mobiles Sénégal, responsable de traitement. Ces données sont traitées dans le cadre de la souscription et la fourniture du Service Orange Money, de la gestion du Compte de l'Utilisateur, de la lutte contre la fraude par l'EME, et pour satisfaire aux

obligations légales et réglementaires de l'EME, conformément aux dispositions de la loi 2008-12 du 25 janvier 2008 sur les données à caractère personnel et de la loi n°2008-08 du 25 janvier 2008 sur les transactions électroniques.

23.2 Dans le but d'identifier et d'interdire éventuellement les Dépôts à distance et les transferts effectués depuis un point de vente, l'EME pourra traiter les Données relatives à la situation approximative des Utilisateurs par rapport aux points de vente. Ce traitement est nécessaire à la fourniture du Service et donc à l'exécution des présentes Conditions. Ainsi, en tentant d'utiliser le Service de Dépôt, l'Utilisateur accepte que l'EME puisse requérir cette information auprès de son opérateur Mobile SONATEL.

23.3 Les Données personnelles recueillies pourront également être communiquées aux partenaires, prestataires de service et sous-traitants pour le compte de l'EME de certaines tâches matérielles et techniques indispensables aux finalités décrites dans les présentes, sous réserve que ces tiers soient soumis à une réglementation garantissant un niveau de protection suffisante.

En outre, en souscrivant au Service ou en utilisant l'Application Orange Money, l'Utilisateur est particulièrement informé que dans le cadre d'une démarche qualité et afin de permettre un meilleur suivi de l'Utilisateur, ses données personnelles pourront être communiquées à SONATEL dans le but d'assurer une meilleure gestion du parcours de l'Utilisateur.

23.4 L'EME pourra recueillir et utiliser les informations qui lui auront été fournies par l'opérateur téléphonique de l'Utilisateur, telles que le numéro de sa ligne mobile et son adresse de courrier électronique, afin de lui fournir des informations ou des alertes relatives à la gestion de son Compte Orange Money et de lui adresser des messages à caractère commercial relatif au Service Orange Money.

23.5 Orange Finances Mobiles Sénégal pourra utiliser les données collectées, le cas échéant, pour des opérations de marketing direct, dans les conditions prévues par la Délibération n°2014-20/CDP du 30 mai 2014 sur les conditions de prospection directe, en adressant à l'Utilisateur, par quelque support que ce soit, des informations sur ses produits ou services.

23.6 Orange Finances Mobiles Sénégal se réserve également le droit :

- d'utiliser ces données dans le cadre d'opérations de marketing direct, conformément aux dispositions de la délibération susmentionnée, pour communiquer au Client, par tout média disponible, des offres commerciales de ses partenaires complémentaires aux produits et services fournis par Orange Finances Mobiles Sénégal,
- de communiquer ces données aux sociétés partenaires à condition de respecter les formalités déclaratives devant la Commission de Protection des Données à Caractère Personnel en cas de transfert de données vers un pays tiers,
- sauf avis contraire de l'Utilisateur, en application de l'article 47 du décret n°2008-721 du 30 juin 2008 portant application de la loi 2008-12 du 25 janvier 2008 sur les données personnelles, d'exploiter et de communiquer, après anonymisation si nécessaire, lesdites informations 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, et ce, conformément à la délibération sur la prospection directe précitée,
- sauf avis contraire du Client, d'exploiter et de communiquer lesdites informations à des sociétés dans le cadre d'opérations commerciales conjointes ou non, notamment pour des opérations de marketing direct, et ce, conformément à la délibération sur la prospection directe sus indiquée.

23.7 L'Utilisateur peut exercer son droit d'accès, droit d'opposition pour motif légitime, de suppression et de rectification des données le concernant auprès de l'EME en écrivant à l'adresse suivante : Orange Finances Mobiles Sénégal, Lot N°02, Cité Keur Gorgui, BP 69 Dakar en joignant une copie recto verso lisible de sa pièce d'identité en cours de validité.

Article 24 – Convention de preuve

Les Parties conviennent que leur signature électronique simple ou qualifiée ainsi que les interactions, échanges effectués ou reçus par message SMS ou par voie électronique et plus généralement les documents électroniques échangés entre elles ont la même valeur juridique qu'ils avaient été donnés sur support papier. Elles conviennent de les conserver conformément au délai légal.

Article 25 – Service Clients Orange Money

L'Utilisateur peut accéder au Service Clients Orange Money par téléphone au numéro suivant : 1444, sept jours sur sept (7/7), vingt-quatre heures sur

vingt-quatre (24h/24), disponible sur Twitter, Instagram et par mail au serviceClient@orange-SONATEL.com.

Les horaires d'ouverture sont donnés à titre indicatif et ils sont susceptibles d'évolution.

Les horaires du Service Clients sont disponibles sur le Site accessible via l'url www.orangemoney.sn.

Article 26 – Dispositions générales

26.1 Cession : les présents droits et obligations découlant des présentes, en tout ou partie, ne pourront être cédées à un tiers par l'Utilisateur.

26.2 Sous-traitance : l'EME se réserve le droit de sous-traiter tout ou partie du Service Orange Money. Dans ce cas, l'EME demeurera responsable vis-à-vis de l'Utilisateur.

26.3 Renonciation : le fait pour l'une ou l'autre des Parties de ne pas se prévaloir d'une ou plusieurs stipulations ne pourra en aucun cas impliquer la renonciation par cette Partie à s'en prévaloir ultérieurement.

26.4 Nullité partielle : dans le cas où certaines stipulations des Conditions d'utilisation seraient inapplicables pour quelque raison que ce soit, y compris en raison d'une loi ou d'une réglementation applicable, les Parties resteront liées par les autres stipulations desdites Conditions et s'efforceront de remédier aux clauses inapplicables dans le même esprit que celui qui a présidé lors de leur souscription.

Article 27 – Droit applicable et Attribution de compétence

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation sont régies par la loi sénégalaise.

Tout litige survenant entre les Parties et relatif à la conclusion, l'interprétation, l'exécution et la résiliation des présentes Conditions devra être soumis aux juridictions sénégalaises compétentes.