



CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION ORANGE MONEY

1. OBJET

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation Orange Money (anciennes Conditions Spécifiques Orange Money) complètent les conditions générales d'abonnement et/ou de vente de SIM des Opérateurs de télécommunication, quand elles n'y dérogent pas et ont pour objet de définir les modalités et conditions d'utilisation du Service Orange Money.

Orange Money est un service fourni par Orange Finances Mobiles Mali, représentée aux fins des présentes par Orange Mali agissant au nom et pour le compte de l'EME dans l'exécution de certaines prestations, notamment en portant à la connaissance des Utilisateurs, les conditions, frais et le délai de réclamation de la Monnaie Electronique non utilisée.

La signature du Formulaire de Souscription par l'Utilisateur constitue un contrat entre l'Utilisateur et Orange Finances Mobiles Mali dont les Conditions Générales d'Utilisation Orange Money et Conditions générales d'utilisation de l'application Orange Mali Sugu font partie intégrante et dont l'Utilisateur reconnaît accepter pleinement les termes.

2. DEFINITIONS

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

"Accepteur" : le fournisseur de biens et de services acceptant la monnaie électronique à titre de paiement ;

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

« Application Orange Mali Sugu » : désigne l'application édicté par Orange Mali, permettant à un Utilisateur d'accéder à certaines fonctionnalités du Service Orange Finances Mobiles Mali et d'y créer un compte Orange Money en self souscription, conformément aux conditions d'utilisation Orange Money. Cette application est disponible uniquement avec un terminal équipé de la version Android ou IOS compatible ;

« Bénéficiaire » : désigne la personne au profit de laquelle est transférée la Monnaie Electronique, étant entendu que cette personne doit être une personne physique majeure in fine titulaire d'un compte Orange Money ; l'Accepteur est aussi considéré comme bénéficiaire ;

"CAUU" désigne le code d'autorisation à usage unique obtenu à partir du code secret et valable pour une seule Transaction ;

"Carte SIM" désigne un des supports servants à stocker les informations Spécifiques à l'abonné qui permet son identification sur l'ensemble des réseaux mobiles accessibles, lorsqu'elle est utilisée avec le téléphone mobile approprié, permet à l'Utilisateur d'utiliser le Service ;

« Carte Orange Money » : désigne un canal d'accès aux services Orange Money ; ladite carte est disponible aux détenteurs d'un compte Orange Money en agence Orange. La carte peut être physique et/ou virtuelle ; La validité de la carte est subordonnée à l'activation et l'effectivité du compte Orange Money. Le remplacement de la carte physique est payant en cas de vol et/ou perte de ladite.

"Cas de Force Majeure" : il faut entendre tout événement imprévisible, irrésistible et hors du contrôle d'une des Parties agissant de façon diligente et professionnelle dans le contexte considéré, susceptible d'affecter de façon significative l'exécution de ses obligations ou la mise en œuvre du Contrat par ladite Partie comme par exemple une décision gouvernementale, une guerre, des émeutes, une guerre civile, un sabotage, un incendie, une inondation, une épidémie, une quarantaine, une grève, un embargo, un lock-out, un black-out (ci-après « cas de force majeure ») ;

"Centre d'Assistance Clientèle" signifie le centre d'assistance clientèle d'Orange ;

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

"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 propriétaire légitime des UV qui figurent sur ledit compte ;

"Code d'Initialisation" désigne le numéro d'identification personnel à 4 chiffres envoyé par SMS à l'Utilisateur à la signature du Formulaire de Souscription dans le but d'activer son Compte 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 ; c'est le dispositif de sécurité personnalisé et confidentiel devant être saisi par l'utilisateur à chaque fois qu'il en reçoit l'instruction via son terminal mobile et/ou sur l'application Orange Mali Sugu ; Il est personnel et placé sous la totale responsabilité du client, qui devra en assurer la confidentialité et le maintenir secret. Ce code est indispensable dans l'utilisation du service et authentifie les ordres transmis par le client

"Compte Orange Money" pour tout Utilisateur, le compte de monnaie électronique opéré par OFMM et rattaché à un numéro de téléphone mobile, ouvert au nom de l'Utilisateur dans les livres de L'EME, sur lequel sont inscrits les UV dont il dispose et à partir ou à destination duquel s'effectuent les transferts d'UV de l'Utilisateur ; Ce compte permet d'enregistrer les opérations de rechargement et de remboursement de Monnaie Electronique, ainsi que les transferts d'Unité de valeur initiés ou reçus par l'Utilisateur ;

"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 une vente par celui-ci d'UV au Distributeur ou un Sous-Distributeur, avec versement à l'Utilisateur d'un montant en numéraire égal à la valeur numéraire de ces UV, sous déduction éventuelle de frais de transaction ;

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

"Distributeur (s)" 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 Mali ;



« **Etablissement de Monnaie Electronique** » (EME) 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 et la distribution de monnaie électronique ;

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

'**Gel d'UV** » : désigne toute action qui consiste à bloquer, de façon provisoire, toute utilisation des UV détenus par une personne physique ou morale utilisant le service Orange Money ;

« **Know Your Customer** » ou « **KYC** » : désigne les obligations réglementaires de connaissance des clients liées aux procédures d'identification du Client ainsi que les documents et informations qui doivent être collectés afin d'être en conformité avec ces réglementations.

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

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

"**Orange Finances Mobiles Mali (OFMM)**" désigne l'Etablissement de Monnaie Electronique (EME) agréé par la Banque Centrale des Etats de l'Afrique de l'Ouest (BCEAO) sous le numéro EME.ML.008/2015;

« **Orange** » désigne Orange Mali agissant en qualité de Distributeur et mandataire de l'EME ;

« **Orange Money** » désigne le nom sous lequel est commercialisé le produit objet des présentes. Orange Money est une marque déposée ;

« **Ordre de Transfert**" désigne les ordres donnés par USSD, par SMS, via internet, Orange Mali Sugu ou par le guichet automatique de banque 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 ;

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

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

"**Réseau mobile**" signifie le réseau au standard GSM ou tout réseau qui viendrait à le remplacer ou compléter tel que 3G, UMTS, 4G, 5G, ou toute

autre technologie à venir et/ou normes de télécommunications exploité par les Opérateurs de Télécommunications ;

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

"**Site Internet**" désigne le site <http://www.orangemali.com> 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 le Distributeur, répondant au cahier des charges du Sous-Distributeur, ayant conclu un contrat de sous-distribution avec le Distributeur l'autorisant à effectuer des Chargements Décaissements et titulaire d'un Compte Orange Money actif ;

"**Système**" signifie l'ensemble des systèmes et processus exploités par Orange en son nom et pour son compte ou au nom et pour le compte de l'EME 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** "et/ou **international** » signifie tout transfert ayant souscrit au Service auprès (l' « Expéditeur ») pour un montant déterminé, vers un autre Utilisateur (le « Receveur ») ayant souscrit au Service auprès d'Orange Money 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 ;

« **Utilisateur** » : désigne toute personne physique majeure capable résidant au Mali, titulaire ou ayant la jouissance d'une ligne mobile compatible souscrite auprès d'un Opérateur de Télécommunication établi au Mali, titulaire d'un terminal mobile compatible et ayant souscrit au Service Orange Money pour ses besoins personnels et selon les modalités décrites aux présentes ;

« **Unité de valeur** » ou « **UV** » : désigne toute unité de valeur électronique libellée en devise locale, représentative d'un titre de créance négociable matérialisé sur un support électronique.

« **USSD code** » « **(Unstructured Supplementary Service Data)** » : désigne le service supplémentaire pour les données non structurées. est un canal d'accès des réseaux téléphoniques mobiles permettant aux détenteurs de compte Orange Money d'utiliser les services Orange Money.

3. CONDITIONS PREALABLES A L'OUVERTURE DE COMPTE ORANGE MONEY

3.1 Tout titulaire d'un Accès Mobile ou toute personne physique désignée comme utilisateur final d'un Accès Mobile par le titulaire dudit accès peut faire une demande d'ouverture de Compte Orange Money et d'utilisation du Service soit en agence et/ou en self souscription via les autres canaux mises



à la disposition des clients. 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 et/ou Compte Mobile Banking Service (MBS) en son nom.

3.2 L'utilisateur peut demander l'ouverture d'un Compte Orange Money auprès de toute agence d'Orange qui agit à cette fin en tant que mandataire d'OFMM ou auprès de tout Sous-Distributeur agréé au Mali.

3.3 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 juridiquement capable ;
- être âgé d'au moins dix-huit (18) ans ;
- être titulaire ou avoir la jouissance d'une ligne mobile et compatible avec le Service Orange Money ;
- disposer d'une ligne mobile active non-suspendue ou non-résiliée compatible avec le Service Orange Money ;
- être en possession d'un terminal mobile compatible avec le Service Orange Money ;
- ne pas être identifié sur une liste noire internationale dans le cadre de la Lutte contre le Blanchiment de Capitaux et le Financement du Terrorisme ;
- ne détenir au maximum que trois (03) comptes Orange Money.
- L'utilisateur procède à la saisie de son code secret pour confirmer l'acceptation des présentes CGU.

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

1/ Pour les personnes physiques :

- Une Pièce d'Identité valide
- Le Numéro de Mobile ;
- une adresse complète

2/ Pour les personnes morales :

un extrait du Registre du Commerce ou tout autre justificatif sollicité par OFMM.

- i. Dans le cas 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 ;
- ii. Le cas échéant, une autorisation expresse du titulaire de l'Accès Mobile permettant le rattachement du Compte Mobile Banking Service audit accès. A cet effet, l'EME pourra mettre à disposition tout modèle d'autorisation utilisable ;
- iii. Dans le cas d'un Utilisateur d'un majeur protégé sous curatelle et/ou tutelle, le curateur et/ou le tuteur en plus d'une pièce d'Identité ou tout document officiel en cours de validité, doit fournir un jugement de tutelle et/ou de curatelle accompagné d'un certificat de non appel.

Le client devra également disposer d'une ligne mobile active non suspendue ou non résiliée compatible avec le Service Orange Money, il devra aussi être en possession d'un terminal mobile compatible avec le service Orange Money.

3.5 Toute ouverture de compte effectués conformément aux dispositions de l'article 3 autorise le fonctionnement dudit compte dans le strict respect des plafonds définis par la réglementation applicable.

3.6 Nonobstant les dispositions de l'Articles 3, un Compte Orange Money au fonctionnement davantage limité pourra dans le strict respect de la réglementation en vigueur, être ouvert au bénéfice pour un Utilisateur.

3.7 OFMM 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.

3.8 L'utilisateur composera le Code d'Initialisation afin d'activer son Compte Orange Money. L'utilisateur devra alors choisir un Code Orange Money personnalisé, qu'il pourra modifier ultérieurement. La saisie dudit code vaut acceptation des Conditions Générales Orange Money et engagement d'en respecter toutes les stipulations.

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 seul une personne disposant d'un Accès Mobile active peut être titulaire dudit Compte.

Le client titulaire de plusieurs comptes Orange Money (Trois comptes maximum) pourra effectuer des transactions sur chacun des comptes détenus sous réserve du respect des plafonds autorisés par la réglementation en vigueur et applicable à l'ensemble des comptes.

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 de Capitaux ou le Financement du Terrorisme, en vigueur au Mali 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 en aucun moment présenter un Solde négatif ou débiteur.

4.5 L'utilisateur autorise expressément 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.

4.6 Le décès de l'utilisateur, sous réserve qu'OFMM en ait eu connaissance, entraîne le blocage des UV figurant en Compte Orange Money jusqu'à l'issue des opérations de liquidation de la succession.

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 tout moyen laissant trace écrite.

Afin d'obtenir le remboursement du solde résiduel du Compte Orange Money, les ayants droits ou leur conseil doivent adresser une demande à l'EME par tout moyen laissant trace écrite. Lesdits ayants droits doivent fournir toutes les pièces justificatives sollicitées par l'EME, afin de traiter la demande de remboursement du solde résiduel.





4.7 L'Utilisateur peut obtenir le relevé de Compte Orange Money des dix (10) dernières transactions via son téléphone mobile. Il pourra également, en s'adressant au Centre d'Assistance Clientèle, suivre toute Transaction qu'il a effectuée via le Service. Aucun relevé de Compte Orange Money imprimé ne sera fourni.

4.8 Consentement du client :

- Le client reconnaît, préalablement à son inscription au service, avoir lu et compris l'intégralité des présentes CGU.
- Le client sera réputé avoir lu, compris et accepté les CGU par la saisie de son code secret pour confirmer son acceptation des CGU.
- En tout état de cause, toute utilisation du Service et saisie du code secret valent preuve de l'acceptation expresse et sans réserve de l'ensemble des CGU.
- Tout client ne consentant pas à une quelconque stipulation des présentes CGU doit s'abstenir de s'inscrire ou d'utiliser le Service

5. LES UNITES DE VALEURS (UV)

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

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

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

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

5.5 L'émission des UV se fait au pair par OFMM.

5.6 Les fonds reçus par l'EME lors de la souscription des UV en contrepartie de leur émission doivent à tout moment être supérieurs ou égaux à l'encours de la monnaie électronique en circulation.

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 OFMM par le titulaire du Compte Orange Money dans lequel elles sont conservées.

5.11 L'échéance des UV est indéterminée sous réserve des dispositions réglementaires. En conséquence, OFMM 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, sous réserve d'avoir préalablement transmis sa demande à OFMM.

5.12 Le remboursement des UV intervient au pair, sans autres Frais pour le porteur que ceux strictement nécessaires à la réalisation du remboursement. Toute modification ultérieure est portée à la connaissance du public par publication. Plus précisément comme indiqué à l'article 9, la tarification est disponible sur simple demande dans chaque agence d'Orange, chez les sous distributeur, sur le menu mobile USSD et sur l'application Orange Mali

Sugu ainsi que sur le site internet d'Orange Mali.

5.13 OFMM 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.

6. UTILISATION DU SERVICE

6.1 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.

6.2 L'utilisation du Service est régie par les présentes Conditions Générales Orange Money.

6.3 OFMM 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 terme de confidentialité et de couverture, que pour l'Accès Mobile.

6.4 OFMM 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.

6.5 En cas de perte ou de vol de la Carte SIM, l'Utilisateur est tenu d'en informer OFMM dans les conditions de son abonnement à son Accès Mobile. L'Utilisateur restera seul responsable de tous les Frais et Transactions jusqu'à la réception par OFMM de la notification de la survenance de la perte ou vol. Cette notification peut être faite par téléphone, en appelant le Centre d'Assistance Clientèle et/ou et par tout moyen laissant trace écrite.

Dès qu'il a également connaissance de la perte ou du vol de son terminal mobile et/ou de son code confidentiel donnant accès au service Orange Money, de l'utilisation frauduleuse ou du détournement du service Orange Money, l'utilisateur doit en informer sans délai le service d'assistance clientèle d'OFMM, aux fins de blocage du service Orange Money.

6.6 L'Utilisateur s'engage à respecter toute instruction qui lui serait communiquée par OFMM.

6.7 L'accès au Service et au Compte Orange Money se fera dans les conditions d'utilisation de l'Accès Mobile, sauf le cas de la réactivation d'un Accès Mobile qui donnera lieu à perception de Frais.

6.8 Les appels, courriers, SMS ou saisies envoyés, effectués ou reçus par l'Utilisateur peuvent être contrôlés et enregistrés dans le cadre d'une conduite diligente des affaires, notamment en ce qui concerne le contrôle qualité, la formation continue, 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 Sous réserve des dispositions réglementaires tout Débit sur le Compte Orange Money de l'Utilisateur sera effectué par Ordre de Transfert. L'Utilisateur autorise OFMM à agir sur la foi des Ordres de Transfert reçus sans exiger une quelconque confirmation complémentaire de la part de l'Utilisateur. OFMM se réserve toutefois le droit de demander une confirmation 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 de UV en provenance d'un autre Utilisateur. 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 :

- Procédant à un Décaissement ;
- Transférant des UV à un autre Utilisateur .
- Achetant tout service fourni dans le cadre de l'Accès Mobile, et notamment des crédits téléphoniques prépayés ; et
- Achetant des biens ou des services auprès des Accepteurs.

7.2.3 Lors de la transaction de débit, le système débitera le compte Orange Money de l'utilisateur sur instruction du tiers donateur d'ordres.

7.2.4 OFMM 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.**

7.2.5 L'utilisateur est informé qu'il lui appartient de vérifier, à chaque transfert initié, qu'il ne s'est pas trompé de bénéficiaire ou de montant. 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 ou le numéro du transfert. Dans un tel cas, le bénéficiaire devra se rapprocher exclusivement de l'utilisateur expéditeur du transfert.

7.2.6 L'utilisation du code Orange Money par l'utilisateur constitue la preuve formelle et irrévocable pour OFMM de procéder à la validation d'un ordre de transfert à moins qu'elle ne reçoive une notification de l'utilisateur du vol ou de la perte de son téléphone mobile ou de la non sécurisation de son Code Orange money.

7.2.7 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.

7.2.8 Dans les cas énumérés ci-dessus, toute réclamation de l'utilisateur sera traitée par OFMM conformément à sa politique de remboursement en vigueur.

7.2.9 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.

7.2.10 Toutes les transactions effectuées par l'Utilisateur client donneront 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, conformément à la réglementation en vigueur.

7.2.11 Conformément à la réglementation en vigueur OFMM a mis en place un dispositif de traitement des réclamations.

Le client pourra saisir OFMM de toute réclamation en passant par le service client susvisé dans les présentes CGU. OFMM apportera une réponse à la **réclamation dans un délai ne pouvant excéder un (01) mois** à compter de la réception de la demande.

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

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

8.1.1 Si OFMM a connaissance ou a des raisons de croire que le Compte 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 des présentes Conditions Générales Orange Money ;

8.1.3 Si l'Utilisateur ou le titulaire de l'Accès Mobile notifie à OFMM :

- la perte ou le vol de son téléphone mobile
- la perte de son Code Orange Money ou la communication de celui-ci à un tiers
- 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 OFMM d'affecter ou d'endommager le Réseau ou d'affecter le Service ;

8.1.6 Pour toute raison hors du contrôle d'OFMM ou si cette dernière n'est plus en capacité de distribuer de la monnaie électronique.

8.2 OFMM procédera également à la fermeture du Compte Orange Money sur réception d'une demande de résiliation écrite de l'Utilisateur adressée au Centre d'Assistance Clientèle.

8.3 Tout compte en dépassement du seuil réglementaire fera l'objet de prélèvement et de cantonnement des montants excédants après notification d'une demande de régularisation au client, resté sans suite.

8.4 En cas de clôture du Compte Orange Money, les UV figurant dans le Compte Orange Money donneront lieu à Décaissement en faveur de l'Utilisateur, déduction faite des éventuels Frais applicables. A cette fin, l'Utilisateur devra se rendre dans les agences et/ou espaces franchisés d'Orange Mali et fournir la preuve de son identité pour obtenir le montant en numéraire correspondant.

9 TARIFICATION

9.1 La Tarification liée à l'utilisation du Service Orange Money par l'Utilisateur est disponible sur simple demande dans chaque agence d'Orange, des Sous-Distributeurs, sur l'application Orange Mali Sugu ainsi que sur le Site Internet et sur le code USSD.

9.2 Les Frais dus au titre de chaque Transaction donneront lieu à prélèvement automatique par OFMM du nombre d'UV nécessaires à leur complet règlement.



9.3 Les Frais incluent la Taxe sur la Valeur Ajoutée, ainsi que tout autre impôt ou prélèvement au taux applicable, lorsqu'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 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 7.2.7 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, conformément à la Tarification en vigueur.

11.2 L'Utilisateur est entièrement responsable de l'utilisation du Service Orange Money. 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 communiquer à OFMM, si besoin, toute information, toute pièce ou tout document relatif à sa situation patrimoniale et/ou personnelle dans le cadre du respect des dispositions relatives à la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme.

11.5 Conformément au droit commun, l'Utilisateur s'engage à restituer tout dépôt d'UV effectué sur son Compte Orange Money par erreur. A cette fin, il autorise expressément OFMM, saisie d'une réclamation, à bloquer son Compte Orange Money à concurrence de la quantité d'UV objet de la réclamation, et/ou à prélever cette quantité d'UV de son Compte Orange Money aux fins de traitement de la réclamation.

11.6 Toute réclamation consécutive à une erreur de dépôt n'est recevable que si elle est effectuée par le déposant dans les vingt-quatre (24) heures du dépôt à l'occasion duquel l'erreur a été commise, elle ne porte pas sur la quantité d'UV déposées et les frais non remboursables y afférents ont été réglés. En tout état de cause, OFMM 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 Orange Money sur lequel a été effectué le dépôt d'UV les a utilisés ;
- Suspicion de fraude pesant sur le donneur d'ordre.

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.

11.7 L'Utilisateur atteste que toutes les informations fournies au moment de son inscription au Service Orange Money sont valides, exactes, sincères et à jour, et s'engage à informer sans délai le Service Clients Orange Money de toute modification de sa situation en cours d'abonnement (Changement de domicile, d'adresse électronique, changement de numéro mobile...). L'Utilisateur a également l'obligation de transmettre une nouvelle pièce d'identité au Service Orange Money, lorsque celle communiquée à l'occasion de la souscription a expiré.

11.8 L'utilisateur reconnaît qu'Orange Finances Mobiles Mali n'a aucune obligation de résultat quant à la récupération d'éventuel montant d'une transaction envoyée par erreur, que tout ou Partie dudit montant soit ou non disponible.

11.9 L'utilisateur certifie être pleinement conscient que toute déclaration mensongère ou fautive est susceptible de déclencher une mise en œuvre de sa responsabilité civile et pénale devant les juridictions compétentes. L'utilisateur reconnaît que les interactions, échanges effectués ou reçus via le SI ou par voie électronique et plus généralement les documents électroniques échangés avec Orange Finances Mobiles Mali ont la même force probante que sur support papier.

12 DONNEES PERSONNELLES

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

12.2 Ces données sont utilisées par OFMM et/ou ses prestataires pour la gestion des comptes Orange Money et plus généralement du Service et, le cas échéant pour toute opération de marketing direct, quel que soit le média utilisé, réalisée par OFMM pour informer ses clients de ses offres et services, conformément à la législation relative à la protection des données à caractère personnel.

12.3 Ces données peuvent être confiées à des prestataires qui se trouvent en dehors du Mali afin de gérer le compte Client dans le cadre du service de transfert, ce traitement est réalisé dans le strict respect de la loi. L'utilisateur dispose d'un droit d'accès, d'opposition, de modification, de rectification et de suppression des données qui le concernent.

12.4 L'utilisateur peut exercer ses droits (d'accès, de rectification, de s'informer et d'opposition à figurer dans un traitement pour des motifs légitimes) en s'adressant à tout moment aux services client Orange Money sis Hamdallaye ACI 2000 BP-E -3991 Bamako, ou en appelant au 37070. Le client devra informer immédiatement OFMM par l'intermédiaire du service client ci-dessus en cas de changement de toutes informations le concernant telles que communiquées lors de son inscription au Service.

Les appels, courriers, SMS ou saisies envoyés, effectués ou reçus par l'utilisateur peuvent être contrôlés et/ou enregistrés dans le cadre d'une conduite diligente des affaires, notamment en ce concerne le contrôle de la qualité, la formation, le bon fonctionnement du Service, la prévention d'utilisation non autorisée du Service.

12.5 OFMM pourra également communiquer les informations aux autorités administratives et judiciaires compétentes dans le cas où la loi ou les textes réglementaires le lui impose. L'Utilisateur accepte qu'OFMM agissant en son nom et les prestations objet des présentes, 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.

12.6 OFMM se réserve par ailleurs le droit sauf avis contraire de l'Utilisateur, d'exploiter et de communiquer 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, ou à des sociétés dans le cadre d'opérations commerciales conjointes ou non, notamment pour des opérations de marketing direct.

12.7 L'utilisateur qui ne souhaite pas que ses données personnelles soient utilisées à ces fins pourra demander à OFMM, par tout moyen laissant trace écrite, de ne pas les communiquer.

13 MODIFICATION DES CONDITIONS ORANGE MONEY ET DE LA TARIFICATION

13.1 OFMM 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 dans les meilleurs délais. Il pourra être procédé à cette information préalable par tout moyen et notamment par voie de publication sur le Site Internet et/ou sur l'application Orange Mali Sugu.

Ces modifications seront également disponibles dans les agences d'Orange ainsi qu'auprès des Sous-Distributeurs.

13.2 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.

14 RESPONSABILITE ET EXCLUSIONS

14.1 Dans le cas où un Opérateur se verrait contraint de procéder au changement ou à la réassignation du numéro de Mobile de l'Utilisateur pour quelque raison que ce soit, OFMM 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 Décaissement en faveur de l'Utilisateur.

14.2 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.

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

14.4 OFMM ne répond que de l'utilisation d'Orange Money comme moyen de paiement. Par conséquent, elle ne saurait être tenue responsable de tout préjudice résultant d'un litige éventuel entre notamment un facturier et son client relatif au contenu des factures et leur modalité de recouvrement.

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

14.6 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 pour l'ordre de

transfert. OFMM en cas de Transfert, ne saurait être tenue responsables en cas d'information erronée ou incomplète lors d'une Transaction ou d'un Transfert vers 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. L'utilisateur est responsable de la bonne conservation et de la bonne utilisation de son équipement, de la compatibilité de son équipement au Service, ainsi que de la confidentialité de son code secret. L'utilisateur s'engage à ne pas utiliser le service dans le but de commettre une infraction à toute loi ou réglementation applicable.

14.7 OFMM ne saurait être tenue responsable, dans le cadre d'un Transfert vis-à-vis du Receveur pour toute erreur concernant le montant du Transfert. Dans un tel cas, l'Utilisateur se rapprochera de l'Expéditeur du Transfert afin de corriger ou d'annuler ladite transaction.

14.8 La responsabilité d'OFMM ne saurait être engagée en cas d'utilisation frauduleuse de son compte Orange Money via les canaux d'accès (USSD/Application et Carte Orange Money).

14.9 La responsabilité d'OFMM ne saurait être engagée en Cas de force majeure et/ou cas fortuit.

15 DIVERS

15.1 Les Conditions Générales Orange Money forment un contrat légalement obligatoire engageant l'Utilisateur, ses successeurs et ses ayants droits.

15.2 Les droits et obligations résultant des conditions Générales Orange Money ne peuvent être cédés par l'Utilisateur à un tiers.

15.3 OFMM peut librement sous-traiter tout ou partie de ses obligations à un ou plusieurs sous-traitants de son choix mais demeurent responsables de leur bonne exécution.

15.4 Le non exercice par l'une des parties de l'un quelconque de ses droits au titre des présentes conditions Générales ne constitue par une renonciation à ces droits.

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

15.6 Si l'une quelconque des stipulations des conditions Générales 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 desdites conditions Générales, qui resteront en vigueur.

16 NOTIFICATION

16.1 OFMM peut envoyer des informations relatives au Compte Orange Money ou au Service via SMS ou tout autre moyen électronique accessible à partir du téléphone mobile, au Numéro de Mobile inscrit dans le Formulaire de Souscription.

16.2 L'Utilisateur devra envoyer toute notification au siège d'OFMM sise à Hamdallaye ACI 2000 – Bamako –BP-E3991 ou par tout moyen mise à la disposition du client.

16.3 L'Utilisateur devra notifier sans délai à OFMM dans le cadre de l'utilisation du service, tout changement de coordonnées et notamment tout changement de son domicile.



17 DUREE

17.1 Le contrat Orange Money est conclu pour une durée indéterminée, mais pourra être résilié à tout moment par l'une ou l'autre des parties moyennant un préavis écrit de dix (10) jours adressé à l'autre partie, conformément aux règles de notification visées à l'article 16.

17.2 Toute demande de résiliation de l'utilisateur devra être accompagnée d'une copie de sa pièce d'identité en cours de validité.

18 GENERAL

18.1 L'utilisateur reconnaît que les informations, y compris les informations personnelles, les conversations avec les centres d'assistance clientèle 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 des Conditions Générales Orange Money ou de la fin de l'exercice au cours duquel les Transactions ont été réalisées.

18.2 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 OFMM. L'utilisateur reconnaît qu'il n'acquiert aucun des droits ci-dessus mentionnés.

19 DROIT APPLICABLE ET ATTRIBUTION DE JURIDICTION

19.1 Les présentes Conditions Générales d'Utilisation Orange Money sont soumises au droit malien.

19.2 Les parties s'efforceront de régler à l'amiable tout litige relatif aux conditions Générales Orange Money, notamment à sa validité, son interprétation ou à son exécution.

19.3 A défaut de règlement à l'amiable dans un délai de quinze (15) jours à compter de la notification du litige par l'une des parties, la partie la plus diligente saisira le Tribunal compétent.

