

## CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION

### « APPROCARTE »

Les présentes conditions générales d'utilisation (ci-après désignées par « les présentes ») régissent l'utilisation du service « APPROCARTE » permettant l'approvisionnement d'un compte Orange Money par le biais d'une carte bancaire, via les différents canaux ci-dessous (ci-après également désigné par le « service »). Elles viennent en complément de la convention de compte Orange Money qui définit les conditions d'utilisation d'un compte Orange Money.

Le service est fourni par Orange Money Madagascar SA, conjointement avec un établissement de crédit national en tant que partenaire bancaire conformément aux dispositions légales et réglementaires en vigueur à Madagascar.

#### Article 1. Définition

- 1.1. le(s) « Client(s) » est la personne physique qui utilise, exploite le service :
  - 1.1.1. client émetteur désigne toute personne physique titulaire d'une carte bancaire VISA ou MASTERCARD sécurisée 3DS, effectuant une transaction via le service depuis sa carte bancaire vers un compte Orange Money
  - 1.1.2. client bénéficiaire désigne le titulaire du compte Orange Money bénéficiaire de la transaction effectuée par le client émetteur du service
- 1.2. le service APPROCARTE permet à un client émetteur de créditer en Unité de Valeur UV un compte Orange Money de son choix directement via les canaux ci-après :
  - Web : <https://appocarte.orange.mg/bienvenue>
  - Application Orange Money Madagascar sur Google Play et Apple Store
- 1.3. la carte bancaire désigne une carte de paiement VISA ou MASTERCARD sécurisée 3DS
- 1.4. une transaction désigne le transfert initié par un client émetteur en faveur du client bénéficiaire suivant les conditions et modalités prévues aux présentes
- 1.5. Orange Money Madagascar désigne la société Orange Money Madagascar SA
- 1.6. Orange Money désigne le service Orange Money

#### Article 2. Objet

Les présentes conditions générales définissent les conditions et modalités d'utilisation du service APPROCARTE fourni par la société Orange Money Madagascar.

En utilisant le service et avec la remise des informations requises pour la transaction et en acceptant les présentes conditions générales, le client émetteur mandate Orange Money Madagascar et la banque partenaire de l'exécution de la transaction depuis sa carte bancaire vers le compte Orange Money bénéficiaire.

#### Article 3. Description du service

Pour pouvoir bénéficier du service APPROCARTE, le client émetteur et le client bénéficiaire doivent remplir les prérequis ci-après :

- Client émetteur :
  - Ayant rempli les informations demandées

- Sur son compte bancaire :
  - Option paiement en ligne activée
  - titulaire d'une carte bancaire VISA ou MASTERCARD (Nationale ou Internationale)
  - Sécurisation 3-D Secure (3DS) activée seulement (à vérifier auprès de sa banque). Le client doit réclamer au niveau de sa banque s'il y a un problème de non-réception du code 3DS.
  - dispose d'un solde suffisant pour effectuer la transaction
- Client bénéficiaire :
  - titulaire d'un compte Orange Money valide

La transaction effectuée doit être autorisée par l'organisme ayant délivré la carte bancaire. Ce contrôle est effectué conformément aux procédures standards de paiement monétique.

Des transactions avec certains individus ou pays pourraient être interdites par des législations nationales ou internationales. Orange Money Madagascar avec sa banque partenaire sont dans l'obligation de contrôler toute transaction passant par le service pour s'assurer que leurs clients ne figurent pas sur les listes des personnes sous sanction et sur toute autre liste prévue par les dispositions légales et réglementaires. Si une concordance est identifiée, Orange Money Madagascar examine la transaction pour déterminer si le nom appartient à l'individu de la liste en question. A ces fins, Orange Money Madagascar est autorisée à demander au client émetteur ou au client bénéficiaire désigné des informations supplémentaires ainsi qu'une preuve d'identification, mesures qui peuvent retarder la transaction. Ceci représente une obligation légale pour l'ensemble des transactions effectuées par Orange Money.

#### **Article 4. Mode opératoire**

Le client émetteur se rend sur l'un des canaux et accède au service conformément au processus décrit.

1. Sur l'écran d'accueil :  
Les informations sur le service, les prérequis, la tarification et le lien des conditions générales d'utilisation sont affichés sur cette page.  
Il valide les conditions générales d'utilisation.
2. Sur l'écran de renseignement des bénéficiaires :  
Il renseigne le numéro de compte Orange Money du ou des bénéficiaire(s), le montant à transférer.  
Sont affichés sur cette page le frais de service applicable et la description du service
3. Sur l'écran récapitulatif du transfert :  
Un tableau récapitulatif s'affiche afin que l'émetteur puisse vérifier toutes les informations sur la transaction.  
Il renseigne et valide ses informations personnelles, l'origine de fonds.
4. Sur l'écran de renseignement des informations bancaires  
Le montant total est affiché afin que l'émetteur puisse vérifier.  
Après, il renseigne ses coordonnées bancaires et valide les termes, conditions et politiques du partenaire bancaire.
5. Sur l'écran de validation 3DS

**Toutes les transactions pour ce service doivent être validées par 3DS sur la page de la banque de l'initiateur.**

6. Après validation de la transaction, son compte bancaire est débité et le compte Orange Money du client bénéficiaire est crédité.
  - Il reçoit une notification sur l'écran et par e-mail
  - Et le bénéficiaire reçoit un SMS de confirmation de réception d'argentSinon, il reçoit une notification d'erreur sur l'écran et par e-mail.

Il est porté à la connaissance du client émetteur, qu'avant la validation de la transaction, il peut à tout moment annuler la transaction.

**En aucun cas, après validation finale par le client émetteur, la transaction ne peut être annulée, ni remboursée.**

**Toutefois en cas d'erreur de bénéficiaire, si la somme est toujours disponible sur le compte du « faux » bénéficiaire, avec son accord et sur instruction formelle de l'émetteur moyennant justificatif, Orange Money Madagascar transfèrera les UV sur le compte du « vrai » bénéficiaire. A défaut d'accord du « faux » bénéficiaire, le client en fera son affaire personnelle pour récupérer la somme transférée.**

Orange Money Madagascar ne saurait être tenue responsable, dans le cadre d'une transaction vis-à-vis du client bénéficiaire, de toute erreur sur le montant de la transaction. Dans un tel cas, le client émetteur se rapprochera du bénéficiaire de la transaction.

Le client émetteur garantit que les informations susvisées ou toute autre information fournie par ce dernier soient vraies, exactes, complètes et à jour. A ce titre, Orange Money Madagascar et/ou ses préposés se réserve(nt) le droit de vérifier la conformité et l'exactitude des informations du client. En conséquence, Orange Money Madagascar pourra refuser l'accès au service par un client non conforme, et ce, conformément aux dispositions légales et réglementaires en vigueur.

Le client pourra accéder au service à tout moment, sauf lors d'encombrement, de dysfonctionnement ou d'indisponibilité du réseau internet ou d'un des canaux de promotion du service Orange Money. Dans ce cadre, Orange Money Madagascar ne pourra être tenu responsable des dysfonctionnements et/ou encombrements et de tout autre cas de force majeure empêchant le fonctionnement normal du service.

Les plafonds maximum du compte Orange Money (solde, montant par transaction, montant cumulé de transaction) doivent être respectés.

#### **Article 5. Tarification**

Le client émetteur effectue sa transaction en ligne suivant les tarifs en vigueur mentionnés sur <https://appcarte.orange.mg/bienvenue>.

Le client émetteur est débité de la devise de son compte bancaire. Le compte Orange Money est crédité en Ariary. Le taux de change utilisé est le taux de change VISA/MASTERCARD au moment de la transaction.

Le client émetteur accepte expressément que pour quelque cause que ce soit, les frais des transactions validées et réussies sont non remboursables.

Les informations expliquant les frais facturés par Orange Money Madagascar au client émetteur effectuant une transaction sont disponibles sur le site <https://appcarte.orange.mg/bienvenue>. Orange Money Madagascar n'assume aucune responsabilité quant aux frais incombant à l'émetteur ou à tout autre titulaire du compte bancaire suite au taux de change appliqué pour la conversion dans une devise non locale, ni pour aucune action ou omission du prestataire de services financiers du pays de destination ou de tout pays transitoire.

#### **Article 6. Obligations du client**

A titre déterminant du consentement d'Orange Money Madagascar, le client s'engage à :

- remplir les conditions requises par Orange Money Madagascar avant toute utilisation du service et suivant les dispositions de l'article 3
- s'assurer que son compte bancaire dispose d'un solde suffisant pour le montant à transférer et les frais applicables, pour qu'Orange Money Madagascar puisse procéder à l'approvisionnement du compte Orange Money du bénéficiaire
- garantir et assurer à Orange Money Madagascar de disposer des autorisations nécessaires auprès de sa banque pour utiliser sa carte bancaire dans le cadre du service

Plus particulièrement, le client s'interdit toute fraude dans le cadre du service, et toute utilisation du service Orange Money à des fins contraires aux dispositions légales et réglementaires en vigueur à Madagascar, aux présentes conditions générales, aux conventions de compte Orange Money.

Orange Money Madagascar se réserve le droit d'exercer toutes voies de recours possibles contre le client ou tout tiers ayant tenté d'utiliser ou d'user du service de manière non conforme aux dispositions des présentes, de manière frauduleuse et de façon générale de manière contraire à la réglementation en vigueur.

En utilisant le service, le client consent expressément à :

- payer le montant dû pour la transaction ainsi que les frais liés à celui-ci ;
- ce que le montant de la transaction ainsi que les frais facturés pour cette transaction soient réglés par l'émetteur de la carte, ou que cette somme soit virée depuis son compte en banque vers Orange Money, avant qu'Orange Money Madagascar effectue le paiement ou toute autre transaction. Avant de procéder à l'autorisation finale de la transaction, le client sera informé du montant exact facturé à l'émetteur de la carte ou débité de son compte en banque.

#### **Article 7. Obligations et responsabilités d'Orange Money Madagascar**

Orange Money Madagascar met en œuvre les moyens nécessaires à la bonne marche du service, dans la limite de la fiabilité et/ou de la zone de couverture de la technologie qu'elle utilise.

Orange Money Madagascar s'assure que les canaux mis à la disposition du client pour effectuer le service soient configurés en vue d'un système de paiement sécurisé. Néanmoins, il appartient au

client de s'assurer au moment de la transaction que les conditions et les indicateurs y afférents soient bien réunis. Le cas échéant, il en demeure entièrement et exclusivement responsable.

Orange Money Madagascar s'assure d'approvisionner le compte Orange Money du client bénéficiaire à chaque transfert validé via APPROCARTE suivant les conditions et modalités prévues dans les présentes.

#### **Article 8. Limitation de responsabilité d'Orange Money Madagascar**

L'obligation d'Orange Money Madagascar est une obligation de moyens. A ce titre, le client reconnaît qu'Orange Money Madagascar ne peut être tenue responsable :

- en cas de non disponibilité du service, des perturbations causées par des travaux d'entretien, de renforcement, de réaménagement ou d'extension, ainsi qu'en cas de force majeure ;
- de la non couverture par le réseau Internet du lieu de connexion au site du client ;
- de l'utilisation frauduleuse qui pourrait être faite du service, d'un quelconque dommage que le client pourrait subir du fait de l'utilisation par autrui de ses coordonnées bancaires, que le client ait eu connaissance ou non de cette utilisation ;
- toute autre cause et/ou dommage direct ou indirect et/ou immatériel, consécutif ou non-consécutif qui échappe au contrôle d'Orange Money Madagascar ;
- toute perte ou tout retard dans la transmission de messages liés à l'utilisation d'un opérateur internet ou provoqués par un navigateur ou autre logiciel sur lequel Orange Money Madagascar n'a aucun contrôle ;
- les services fournis par l'émetteur de la carte bancaire ;
- les virus transmis par des tiers ;
- l'utilisation ou l'interception non autorisée d'informations avant qu'elles atteignent le site web ;
- les erreurs sur le site web ou sur les autres canaux avec le service, provoquées par des informations incomplètes ou incorrectes fournies par le client ou un tiers ;
- des pertes dues à la panne ou à la défaillance des réseaux de télécommunications, d'Internet ou des terminaux ou de tout réseau partagé, résultant de circonstances hors du contrôle d'Orange Money Madagascar ;
- d'aucun dommage subi par le client à moins que ces dommages n'aient été directement causés par la faute d'Orange Money Madagascar. Les dommages indirects sont ceux qui ne résultent pas exclusivement et directement de la défaillance des prestations d'Orange Money Madagascar. On entend notamment par dommages indirects les pertes d'exploitation et les préjudices commerciaux.

Nonobstant tout accord antérieur, Orange Money Madagascar se réserve le droit de ne pas initier ou de ne pas effectuer une transaction en cas de :

- suspicion que les informations fournies lors des transactions sont incomplètes, incorrectes, non autorisées ou falsifiées ;
- la banque émettrice de la carte bancaire n'autorise pas l'utilisation de la carte bancaire pour le service et des frais qui y sont liés.

Orange Money Madagascar n'assume aucune responsabilité pour les dommages résultant du défaut de paiement à un bénéficiaire en dehors des cas de responsabilité prévus à l'article 7, ou pour l'échec à l'un de ces problèmes de l'exécution d'une transaction effectuée par le biais du service Orange money.

Orange Money Madagascar se réserve le droit de refuser de fournir tout ou partie du service si cela entraîne une violation de ses règles, des réglementations destinées à prévenir toute pratique frauduleuse, le blanchiment d'argent ou le financement d'activités terroristes, et/ou des lois applicables, d'une décision de justice ou de toute exigence d'une autorités de réglementation ou gouvernementale, ou de toute autre autorité compétente, ou si elle estime que cette action est nécessaire pour protéger ses intérêts. Le client en sera averti dans ce sens.

#### **Article 9. Données personnelles**

Orange Money Madagascar sera amenée à collecter, traiter et/ou conserver les données à caractère personnel du client, notamment dans le cadre des présentes qui permet au client de bénéficier des offres, produits et services Orange Money. L'utilisation, l'exploitation desdits produits, services et offres vaut acceptation de la part du client de la collecte de ses données à caractère personnel. A cet effet, le client autorise expressément Orange Money Madagascar à conserver les informations personnelles le concernant et à les transmettre à tout partenaire et/ou prestataire d'Orange Money Madagascar dans le cadre du service et des évolutions à y apporter.

En cas d'arrêt d'utilisation, Orange Money Madagascar pourra être amené à conserver les données du client pour des raisons d'ordre légal, technique et spécifique.

Par ailleurs, préalablement à l'utilisation du service, le client accepte la politique de confidentialité, disponible sur le site (à communiquer)

Orange Money et/ou la banque partenaire pourront être amenés à communiquer aux autorités judiciaires, régulatrices ou gouvernementales ou à leurs organes toute information relative au client ou sur les services lorsque la loi l'exige ou lorsque la divulgation de ces informations est nécessaire pour combattre les pratiques frauduleuses, le blanchiment d'argent ou d'autres activités criminelles.

#### **Article 10. Suspension**

Orange Money Madagascar pourra suspendre le service :

- en cas d'utilisation frauduleuse du service
- pour des raisons impératives de sécurité ou tout autre cas où la suspension est estimée nécessaire
- en cas de force majeure
- pour toute perturbation du réseau de télécommunication de la société Orange Madagascar.

Des mesures adéquates seront prises pour réduire la durée de toute interruption pour quelque cause que ce soit.

## **Article 11. Réclamations**

Le client a la possibilité d'adresser une réclamation à Orange Money Madagascar dans un délai maximum de trente (30) jours calendaires à compter de la date d'une transaction contestée. Passé ce délai, la réclamation n'est plus prise en charge.

Les parties conviennent d'apporter les meilleurs soins à l'information réciproque sur les conditions d'exécution des opérations. En cas de fraude ou de suspicion de fraude commise par un tiers identifié ou non, Orange Money Madagascar peut demander au client de produire une attestation de dépôt de plainte auprès des autorités judiciaires.

Orange Money Madagascar s'engage à accomplir les diligences nécessaires afin d'apporter les pièces qu'elle pourrait détenir et qui ont trait à l'opération contestée.

Toutefois, pour toute demande relative au paiement par le biais de la carte bancaire, le client doit s'adresser directement et exclusivement à l'organisme bancaire émetteur de la carte.

## **Article 12. Opposabilité des échanges électroniques**

Le client reconnaît et accepte que les enregistrements des transactions et échanges électroniques sur les serveurs informatiques et/ou systèmes d'informations d'Orange Money Madagascar, par le biais de la plateforme Orange Money, constituent la preuve des transactions effectuées par le client et la justification de leur imputation au compte Orange Money approvisionné.

## **Article 13. Droit applicable et attribution de juridiction**

Les présentes conditions générales sont soumises au droit malagasy.

En cas de différend sur l'exécution des présentes dispositions, les parties s'engagent à déployer tous leurs efforts pour régler amiablement le litige.

En cas d'échec du règlement amiable, le différend sera soumis aux juridictions du ressort du siège social d'Orange Money Madagascar.

## **Article 14. Mise en conformité - Modification**

Toutes les dispositions contractuelles existantes entre les parties devront être mises en conformité en cas de changement ou évolution des dispositions légales, administratives et réglementaires en vigueur, et modifiées en ce sens. Il en sera de même des modalités tarifaires et financières en cas de modification résultant de décisions légales, administratives, gouvernementales et réglementaires, notamment en matière de dévaluation de l'Ariary ou de modification des coûts structurels d'Orange Money Madagascar permettant ainsi de maintenir l'équilibre du contrat.

En continuant à utiliser le Service, le client sera considéré comme ayant accepté les modifications des présentes conditions générales ou de la Tarification.

Toute modification substantielle des présentes Conditions Générales sera mise à la disposition des clients dans les agences et botikas Orange et/ou sur le site web [www.orange.mg](http://www.orange.mg)