Conditions d'utilisation du service Airtel Money

Le présent document régit les conditions générales selon lesquelles vous pouvez utiliser les services Airtel Money (**Service Airtel Money**) fournis par Airtel Mobile Commerce Madagascar (**Airtel Money**) ("**Conditions générales d'utilisation**"), dont l'acceptation constitue un contrat contraignant entre vous et Airtel Money dont le siège social est situé à l'Immeuble S lot II J 1 AA Morarano Alarobia Antananarivo - Madagascar et remplace toutes les conditions générales précédentes qui ont été émises précédemment par Airtel Money. Les présentes Conditions générales d'utilisation entrent en vigueur à la date de publication. Lorsque vous vous inscrivez en tant que Client d'Airtel Money ou que vous continuez à utiliser le Service Airtel Money, vous acceptez de respecter les présentes Conditions générales d'utilisation et vous adhérez sans réserve aux présentes Conditions générales d'utilisation. Vous devez donc lire et comprendre pleinement ces Conditions générales d'utilisation et si vous ne les acceptez pas, vous ne devez pas vous inscrire et/ou utiliser les Services d'Airtel Money.

1. **Définition des termes**

"Compte" désigne votre compte Airtel Money, c'est-à-dire le registre que nous tenons du montant de monnaie électronique que vous détenez sur votre compte de temps à autre et qui est représenté par un montant équivalent en espèces détenu par l'administrateur en votre nom.

« Accepteur » : Personne qui accepte de recevoir AIRTEL MONEY comme moyen de paiement

« Authentification » : Procédure permettant à AIRTEL MONEY de vérifier l'identité de l'utilisateur de service de paiement ou la validité de l'instrument électronique de paiement utilisé par celui-ci, par le recours divers outils ou procédés, y compris l'utilisation des données à caractère personnel.

« Authentification simple » : procédure d'authentification utilisant uniquement le code d'authentification

« Authentification forte du client » : procédure d'authentification reposant sur l'utilisation d'au moins deux éléments : un code d'authentification et un code de confirmation de l'authentification comportant des données appartenant aux catégories « connaissance » (quelque chose que seul l'utilisateur connait), « possession » (quelque chose que seul l'utilisateur possède) et inhérence (quelque chose que l'utilisateur est) et indépendants en ce sens que la compromission de l'un ne remet pas en cause la fiabilité de l'autre et qui est conçue de manière à protéger la confidentialité des données d'authentification du client.

« Instrument électronique de paiement »: tout dispositif technique électronique personnalisé, quel qu'il soit, comportant une mémoire informatique permettant l'enregistrement, le stockage et le transfert de données notamment la carte de paiement, l'ordinateur et le téléphone mobile, qui offre la faculté au client, sous son contrôle exclusif, d'initier un ordre de paiement.

« Partenaire technique » : Personne morale qui fournit à AIRTEL MONEY des services et capacités techniques ainsi que des conditions matérielles et logicielles nécessaires à la réalisation des opérations des clients.

« Porteur » : client, personne physique ou morale qui, en vertu d'un contrat conclu avec un assujetti, est titulaire d'un compte de paiement AIRTEL MONEY et détenteur d'un instrument électronique de paiement pour une utilisation pour son propre compte.

"Agent" désigne une personne désignée pour offrir des services d'enregistrement, d'encaissement et de décaissement , et autres services d'Airtel Money Madagascar dans le respect de la règlementation en vigueur.

"Airtel et/ou GSM" : un opérateur de réseau mobile fournissant des services de télécommunications dans la République de Madagascar et titulaire d'une licence délivrée par l'autorité chargée des communications, qui fournit des cartes SIM aux utilisateurs et/ou aux participants.

"Airtel Money" désigne l'entité dûment autorisée à offrir des services financiers mobiles dans la République de Madagascar.

On entend par **"espèces"** la monnaie légale de Madagascar

"E Money" désigne la valeur monétaire électronique représentée sur votre compte de paiement Airtel Money représentant un montant égal d'argent liquide détenu par Airtel Money et qui peut être échangé par l'intermédiaire d'un agent Airtel Money contre un montant égal d'argent liquide.

"Services Airtel Money" désigne les services d'argent mobile fournis par Airtel Money, y compris l'émission, la gestion et le rachat d'E Money, ainsi que les services de transfert de fonds internationaux, et d'autres services de paiement futurs y compris les services de prêt et d'épargne et les services d'assurance qui peuvent et/ou pourront être fournis par Airtel Money en collaboration avec des partenaires tiers.

"Système Airtel Money/Plate-forme Airtel Money" désigne l'application et/ou le système et/ou la plate-forme exploités par Airtel Money pour fournir les Services Airtel Money.

"Réseau" : le système mondial de télécommunications mobiles exploité par l'opérateur Airtel Madagascar et couvrant les zones de Madagascar stipulées de temps à autre par nous

"Opérateur du point de vente" : l'assistant qui s'occupe de vous dans un point de vente de l'agent.

On entend par "**point de vente**" tout magasin, kiosque, succursale, unité ou autre local de vente au détail ou partie de celui-ci exploité par un agent.

"Participant" ou "**Utilisateur**" désigne toute personne qui participe au Système Airtel Money en utilisant les Services Airtel Money pour envoyer ou recevoir de l'argent et comprend toute personne qui facilite le rachat de monnaie électronique.

"PIN" désigne votre numéro d'identification personnel, c'est-à-dire le mot de passe que vous choisissez pour accéder à votre compte et le faire fonctionner, et comprend le PIN unique à quatre chiffres qui vous est envoyé lors de votre inscription pour activer votre compte.

"Crédit prépayé" désigne le crédit d'appel pour téléphone mobile sur le réseau de l'opérateur Airtel Madagascar.

"Formulaire d'inscription" : le formulaire d'inscription contenant les détails de l'inscription et votre acceptation des présentes conditions d'utilisation.

"Code secret" : le mot de passe secret qui vous est attribué lors de l'activation de votre compte par la saisie du code PIN.

"Carte SIM" désigne le module d'identité de l'abonné qui, lorsqu'il est utilisé avec l'équipement de téléphonie mobile approprié, vous permet d'accéder au réseau de l'opérateur Airtel Madagascar et d'utiliser les Services Airtel Money.

"SMS" : un service de messagerie courte qui permet la transmission de messages textuels d'un téléphone mobile à un autre.

"Mandataire " : personne légalement autorisée à accéder aux fonds de votre compte en cas de décès.

"Tarif" désigne les Tarifs applicables à votre utilisation des Services Airtel Money, ce qui signifie que des frais pour toutes les transactions que vous entreprenez seront déduits directement de votre Compte Airtel Money. Les frais seront conformes aux tarifs publiés et/ou divulgués au cours des transactions et ce Tarif peut être sujet à des changements de temps à autre comme publié sur le site web Airtel Money et/ou la version mise à jour de ces Conditions générales d'utilisation des Services Airtel Money.

"Transaction" signifie le mouvement d'argent vers ou depuis votre compte Airtel Money.

"Vous" ou "**Votre**" désigne le Client Airtel Money qui s'est inscrit pour utiliser le Service Airtel Money.

2. **Demande de compte**

2.1. Tout client d'Airtel Money peut s'inscrire au service Airtel Money à condition d'avoir une carte SIM Airtel active sur le réseau de l'opérateur Airtel Madagascar.

2.2. Vous serez également tenu de payer les Tarifs applicables pour votre utilisation des Services Airtel Money et ces Tarifs seront déduits directement de votre Compte Airtel Money. Vous comprenez que ces Tarifs peuvent être modifiés de temps à autre, comme publié sur le site web Airtel Money et/ou décrit dans la version mise à jour des Conditions générales d'utilisation des Services Airtel Money. Ces tarifs sont également disponibles dans nos agences.

2.3. Vous pouvez vous inscrire aux Services d'Airtel Money auprès des agents mandatés à cet effet. .

2.4. Toutes les informations que vous fournissez doivent être complètes et exactes à tous égards.

2.5. Airtel Money peut refuser votre demande à sa seule discrétion.

2.6. Airtel Money peut refuser d'ouvrir un compte pour vous si les pièces d'identité / d'identifications produites ne satisfont pas aux exigences légales et règlementaires applicables en matière preuve d'identification des abonnés et/ou de l'origine de fonds du prospect.

2.7. Lors de l'enregistrement et de l'activation de votre compte Airtel Money, il vous sera demandé de changer le code PIN de votre compte Airtel Money qui doit être gardé secret à tout moment et qui vous sera demandé à chaque fois que vous effectuez une transaction sur Airtel Money.

3. **Ouverture et tenue de compte**

3.1. Les conditions suivantes doivent être remplies avant d'ouvrir un compte Airtel Money à votre nom :

3.1.1 Vous devez être âgé d'au moins 18 ans et avoir la capacité de conclure des contrats.

3.1.2 Vous devez avoir une carte SIM active sur le réseau de l'opérateur Airtel Madagascar pour accéder aux services Airtel Money.

3.1.3 Vous devez remplir le formulaire d'inscription et le soumettre une fois dûment rempli et signé par vous si vous vous inscrivez dans les points de vente de Airtel Money. Pour éviter toute ambiguïté, le formulaire d'inscription dûment rempli doit comporter votre nom tel qu'il apparaît sur votre pièce d'identité et toute autre information requise.

3.1.4 Il peut vous être demandé de fournir les informations supplémentaires suivantes conformément aux lois applicables :

(a) Nom légal complet ;

(b) la carte d'identité nationale si vous êtes un citoyen de Malagasy et les détails du passeport, tels que le numéro du passeport, la date de naissance et le lieu de délivrance, la date de délivrance et la date d'expiration du passeport et/ou la carte de résident si vous êtes un si vous êtes un ressortissant étranger.

(c) L'adresse physique, y compris le numéro de logement, le nom des quartiers et des rues et le numéro des parcelles, ou une description détaillée de l'emplacement lorsque l'adresse physique n'est pas disponible.

(d) le fokontany, la région et le district d'origine.

(e) L'adresse postale, l'adresse électronique et les coordonnées téléphoniques, selon le cas.

(f) la profession ou la source des fonds et du patrimoine, y compris, le cas échéant, une description détaillée de la nature des activités commerciales exercées par le client.

(g) Niveau de revenu mensuel escompté.

(h) Nature et description détaillée du lieu d'exercice des activités professionnelles ou du lieu d'emploi selon le cas ; et

(i) Objectif et nature prévue de la relation d'affaires.

3.1.5 Vous ne devez pas fournir d'informations fausses, inexactes, incomplètes ou trompeuses.

3.2. Nonobstant la généralité de ce qui précède, une personne ayant l'autorité parentale peut ouvrir et maintenir un compte en son nom pour et au nom d'un mineur. Aux fins du présent accord, sont considérés comme titulaires de l'autorité parentale les parents biologiques d'un mineur, le tuteur

légal, le maître d'école ou toute autre personne pouvant justifier d'une autorité parentale sur les affaires du mineur.

3.3. Les candidats sont responsables de la mise à jour de leurs données d'inscription.

3.4. Airtel Money peut rejeter votre demande à sa discrétion si l'une des conditions d'ouverture de compte n'est pas remplie ou si vous ne nous fournissez pas une preuve d'identification satisfaisante ou des informations d'identification inadéquates ou si les pièces d'identité produites ne satisfont pas aux exigences légales et règlementaires applicables en matière d'identification des abonnés.

3.5. Airtel Money se réserve le droit de demander à tout moment des informations supplémentaires concernant votre compte, faute de quoi l'utilisation du Service Airtel Money pourrait être limitée, le compte suspendu ou désactivé ou résilié.

3.6. En tant qu'individu, vous ne serez pas autorisé à maintenir des comptes Airtel Money au-delà de ce qui est prescrit dans les règlements applicables soit cinq (05). Si, au moment de l'entrée en vigueur des présentes Conditions générales, vous maintenez plus que le nombre maximum de comptes Airtel Money, Airtel Money se réserve le droit d'effectuer une vérification préalable approfondie (y compris la soumission par vous de documents supplémentaires qui peuvent être requis) et peut désactiver tout compte supplémentaire.

3.7. Tous les comptes sont soumis à des limites transactionnelles normales, à moins qu'elles ne soient approuvées par la Commission de Supervision Bancaire et Financière (CSBF). temps à autre. Ces limites sont consultables dans nos agences, sur notre site internet ainsi que sur nos réseaux sociaux.

3.8. Aucun intérêt ne sera payé sur les fonds détenus sur votre compte Airtel Money.

3.10. Sous réserve de la diligence raisonnable et du contrôle d'Airtel Money, vous pouvez obtenir un relevé officiel de votre Compte Airtel Money pour lequel des frais peuvent vous être facturés, sous réserve de la réglementation applicable qui prévoit dans certains cas la fourniture d'un relevé mensuel gratuit. Un relevé de compte officiel sera une preuve concluante des transactions effectuées sur votre Compte Airtel Money au cours de la période couverte par le relevé.

3.11. Pour éviter toute ambiguïté, Airtel Money n'est pas obligé de fournir des preuves devant un tribunal civil ou pénal en ce qui concerne le contenu de toute déclaration obtenue conformément à la clause 3.10.

4. **Données a caractères personnelles et protection des données**

4.1. Airtel Money reconnaît l'importance de protéger la confidentialité de toutes les informations fournies par les utilisateurs d'Airtel Money. Cette déclaration a pour but d'affirmer notre plus grand respect pour vos droits à la vie privée.

4.2. Airtel Money recueille des informations personnellement identifiables (" **Données personnelles** " ou " **Informations personnelles** ") que nous utilisons pour établir le profil des utilisateurs d'Airtel Money et administrer les comptes Airtel Money individuels, mettre à jour les bases de données d'Airtel Money et fournir une assistance aux utilisateurs. Vous ne devez pas fournir d'informations fausses, inexactes, incomplètes ou trompeuses et vous garantissez et vous vous engagez à respecter

toutes les obligations imposées par toutes les lois et réglementations applicables en vigueur a Madagascar.

4.3. Sauf dans les cas prévus ci-dessous, Airtel Money ne partage pas vos informations personnelles avec des personnes non autorisées et des mesures de protection adéquates ont été mises en place pour empêcher l'accès non autorisé et assurer la confidentialité de vos informations personnelles.

4.4. Vous reconnaissez qu'en utilisant les Services d'Airtel Money, certaines de vos informations personnelles seront transmises à toute personne de qui vous recevez de l'argent électronique ou à qui vous envoyez de l'argent électronique et seront disponibles pour toute tierce partie impliquée dans le fonctionnement du service, y compris, sans limitation, les Agents d'Airtel Money, les GAB, les fournisseurs de commutateurs et autres fournisseurs de services d'Airtel Money applicables. Par la présente, vous autorisez Airtel Money à partager, fournir ou divulguer à des tiers avec lesquels vous avez contracté séparément ou avec lesquels vous avez l'intention de contracter (et avez informé Airtel Money de cette intention par écrit ou électroniquement par le biais du Système Airtel Money), vos informations personnelles, y compris toutes les données de transaction, des informations vous concernant ou concernant votre Compte Airtel Money, ou votre utilisation des Produits et Services Airtel Money, à condition que l'autorisation donnée à Airtel Money de divulguer des informations à ces tiers (qui ne sont pas des autorités chargées de l'application de la loi, d'enquête ou de réglementation) conformément à la présente clause puisse être retirée à tout moment.

4.5. Vous reconnaissez qu'Airtel Money peut vérifier les informations relatives à votre identité par le biais de bases de données gouvernementales accessibles au public et/ou restreintes afin de se conformer aux exigences réglementaires.

4.6. Vous acceptez qu'Airtel Money ait le droit de surveiller l'utilisation de votre compte et puisse divulguer des informations personnelles aux organismes locaux d'application de la loi ou d'enquête ou à tout organisme compétent, aux autorités de régulation ou gouvernementales afin de contribuer à la prévention, à la détection ou à la poursuite d'activités de blanchiment d'argent, de financement du terrorisme, de fraude ou d'autres activités criminelles ;

4.7. Les employés d'Airtel Money qui traitent des informations personnelles sont tenus de les traiter de manière confidentielle et ne peuvent pas les divulguer à des tiers non autorisés. Les employés d'Airtel Money sont également responsables de la sécurité interne des informations. Les employés qui violent les politiques de confidentialité d'Airtel Money sont soumis à une série de mesures disciplinaires.

4.8. Toute personne soumettant des informations à Airtel Money par le biais du Système Airtel Money peut se voir accorder des droits d'accès à ces informations. Airtel Money a développé des systèmes qui permettent l'accès et la correction des informations qui lui sont soumises.

4.9 Vous pouvez accéder à l'avis de confidentialité d'Airtel Money sur notre site Web https://cdn-webportal.airtelstream.net/website/madagascar/assets/pdf/Airtel-Mobile-Commerce-MADAGASCAR-S-A-POLITIQUE.pdf pour plus d'informations sur vos droits et sur la manière dont nous traitons vos données personnelles

5. **Utilisation du compte**

5.1. Après l'ouverture et l'activation de votre compte, vous pourrez effectuer les opérations suivantes :

5.1.1 Charger de la monnaie électronique par l'intermédiaire d'un point de vente de l'agent participant ou à travers son compte bancaire ;

5.1.2 Envoyer de la monnaie électronique à d'autres utilisateurs et en recevoir de leur part ;

5.1.3 Retirer de l'argent de votre compte par l'intermédiaire des agents Airtel Money participants ;

5.1.5 Acheter du temps d'antenne prépayé Airtel ;

5.1.6 Payer des factures de services publics ou effectuer des paiements uniques ou périodiques ou des remises aux fournisseurs de services publics participants , aux institutions financières, aux organisations caritatives, etc ;

5.1.7 payer les biens achetés auprès des commerçants participants par l'intermédiaire de « « Paiement Merchant » ;

5.1.8 Gérer votre compte (par exemple, vérifier le solde, modifier le code PIN, etc.

5.1.9 Toute autre transaction et/ou service pouvant être introduit par Airtel Money ou les institutions financières partenaires de temps à autre, tels que, à titre d'exemple uniquement, les transferts de fonds internationaux, les prêts et l'épargne, les décaissements en espèces, les paiements groupés, les services liés à l'assurance, etc

5.2. Airtel Money ne garantit pas que toutes les fonctionnalités seront disponibles à tout moment et peut retirer toute fonctionnalité ou le Service Airtel Money en général en conséquence directe d'une législation nouvelle ou modifiée, d'une instruction réglementaire, d'une réglementation ou d'une politique gouvernementale ou de toute autre raison impérieuse.

5.3. Airtel Money peut fournir des fonctionnalités supplémentaires sur le menu Airtel Money suite à l'intégration avec des plateformes d'institutions financières et d'autres entités vous fournissant des services spécifiques. De tels services peut vous donner un accès limité aux plateformes des institutions financières ou d'autres entités. En utilisant cette fonctionnalité pour accéder à d'autres plateformes, vous acceptez par la présente d'indemniser Airtel Money et de décharger Airtel Money de tout dommage résultant de votre accès à ces plateformes externes.

5.4 Sous réserves de la réglementation applicable, vous reconnaissez que les Agents Airtel Money sont indépendants dans l'exercice de leurs activités de distributions et Airtel Money ne sera pas responsable des actes ou omissions des Agents Airtel Money.

5.4. En cas de révision de notre planification commerciale, de raisons techniques, d'intérêt public ou opérationnelles, de changements au sein de l'industrie, de recommandations d'organismes de régulation et/ ou d'événements similaires, Airtel Money peut modifier les présentes Conditions générales d'utilisation ou les politiques affectant l'utilisation et vous informera de ces changements par des moyens appropriés. Votre utilisation continue du Service Airtel Money implique votre acceptation sans réserve de tous ces termes et conditions ou politiques modifiés.

6. Responsabilité découlant de l'accès aux Services d'Airtel Money

6.1. L'accès aux Services d'Airtel Money est protégé par un code PIN. Vous acceptez par la présente de garder votre code PIN et de ne pas le divulguer à une tierce partie, y compris auprès des agents de de points de vente Airtel Money, le personnel d'Airtel Money ou toute personne prétendant avoir l'autorité de le demander.

6.2. Vous reconnaissez que vous êtes seul responsable de la sécurité de votre code PIN. Airtel Money n'est pas responsable de la divulgation de votre code PIN à un tiers et vous acceptez par la présente de dégager Airtel Money de toute responsabilité en cas de perte résultant de la divulgation de votre code PIN.

6.3. Vous êtes pleinement responsable de toutes les instructions données à Airtel Money en relation avec votre compte Airtel Money.

6.4. Airtel Money considérera chaque saisie correcte du code PIN comme étant effectuée par le propriétaire légitime du compte Airtel Money et considérera toutes les transactions ultérieures qui en découlent comme étant valablement effectuées par vous.

6.5. Dans le cadre de la protection de sa clientèle, AIRTEL MONEY pourra mettre en place une procédure d'authentification forte.

7. **Chargement du compte Airtel Money en monnaie électronique**

7.1. Pour charger de l'argent électronique que sur votre compte Airtel Money, vous devez compléter les informations demandées, y compris les procédures de validation et de vérification de sécurité qui peuvent être mises en place de temps à autre pour s'assurer que vous êtes le propriétaire du compte, puis vous devez remettre à l'Agent Airtel Money des espèces équivalentes à la monnaie électronique à charger.

7.2 Après avoir remis l'argent à l'Agent Airtel Money, vous devez vous assurer que vous recevez un SMS de confirmation qui servira de preuve concluante que vous avez effectué avec succès la Transaction de dépôt. Vous ne devez charger de l'argent électronique que sur votre compte Airtel Money et non directement sur le compte d'un autre participant Airtel Money.

7.3. Pour charger de la monnaie électronique sur le compte d'un autre utilisateur Airtel Money, vous devez remettre à l'Agent Airtel Money des espèces équivalentes à la monnaie électronique à vous assurer de la véracité des informations sur le destinataire incluant son numéro, et le nom auquel son compte Airtel money est inscrit, puis vous assurer que ce dernier a reçu un SMS de confirmation qui servira de preuve concluante que vous avez effectué avec succès la Transaction de dépôt.

7.4. Airtel Money se réserve le droit de prescrire des limites de transaction et peut attribuer à certains comptes Airtel Money des limites plus élevées ou plus basses, sous réserves de la réglementation applicable.

8. Transfert de monnaie électronique

8.1. Les limites de transaction et les frais prescrits par Airtel Money s'appliqueront chaque fois que vous utiliserez l'une des fonctionnalités qui effectuent le transfert de fonds à partir de votre compte Airtel Money.

8.2. Votre demande de transaction ne sera pas traitée :

8.2.1 Si vous n'avez pas suffisamment de fonds sur votre compte Airtel Money pour effectuer une transaction ou pour couvrir les frais d'une transaction ;

8.2.2 Si vous avez atteint la limite maximale du solde du compte prescrite par Airtel Money

8.2.3 Si vous avez atteint la limite journalière prescrite par Airtel Money

8.2.4 Si votre compte a été temporairement suspendu ou définitivement gelé pour des raisons valables ;

8.2.5 S'il existe d'autres raisons impérieuses telles qu'un retard ou une panne temporaire du système.

8.3. Vous pouvez envoyer de la monnaie électronique à tout abonné des Services Airtel Money ainsi qu'à tout utilisateur de téléphone mobile sur n'importe quel réseau en suivant les instructions du menu Airtel Money de votre téléphone.

8.4. Des frais vous seront facturés pour toutes les transactions que vous effectuez. Ces frais seront conformes aux tarifs publiés et/ou aux informations communiquées lors des transactions.

8.5. Si l'argent électronique dans votre Compte Airtel Money n'est pas suffisant pour effectuer votre demande de Transaction (y compris la couverture du coût de la Transaction) dans son intégralité, la Transaction ne sera pas effectuée et aucun argent électronique ne sera débité de votre Compte Airtel Money et Airtel Money ne sera pas tenu responsable dans un tel cas.

8.6. Dès que votre Transaction vers un autre Participant Airtel Money est effectuée avec succès, Airtel Money procède immédiatement au transfert de l'argent électronique vers le Compte Airtel Money de l'autre client. Vous et le destinataire serez tous deux informés par SMS du statut de votre transaction.

8.7. Si Airtel Money n'est pas en mesure d'effectuer une transaction, vous serez informé par SMS des raisons pour lesquelles la transaction n'a pas été effectuée.

8.8. Chaque transaction que vous effectuez sera accompagnée d'un numéro / référence de transaction unique qui apparaîtra dans le SMS de confirmation qui vous est envoyé et qui comprendra une mise à jour du solde de votre compte. Ce numéro / référence de transaction peut être utilisé pour suivre et identifier les transactions effectuées sur votre compte et le SMS ne doit donc pas être supprimé dans le cas où vous en auriez besoin ultérieurement.

8.9. Dès que le transfert de monnaie électronique de votre compte vers le compte d'un participant mobile money est réussi, la monnaie électronique est transféré au destinataire et lui appartient, en conformité avec les dispositions 8.11 ci-dessous.

8.10. Les services Airtel Money ne seront disponibles que pour les abonnés Mobile Money enregistrés sur tous les réseaux des opérateurs de télécommunications à Madagascar.

8.11. Une fois effectuée, une Transaction est définitive et irrévocable. En tant que telle, Airtel Money ne sera pas contraint d'annuler une Transaction.

8.12. Nonobstant la portée de la clause 8.13, Airtel Money se réserve le droit, à sa seule discrétion, d'annuler une Transaction ou de reverser le montant de la Transaction vers le compte de

l'expéditeur, si des motifs raisonnables tels qu'une erreur manifeste ou une fraude sont démontrés et À CONDITION que le destinataire n'ait pas échangé la Monnaie électronique contre des espèces.

8.13. Airtel Money ne sera pas tenu de rembourser ou d'indemniser l'expéditeur si la Monnaie électronique est envoyée à un destinataire par négligence, ou par erreur grossière ou frauduleusement ou sous la contrainte et qu'elle est par la suite échangée contre des Espèces ou autrement dépensée par le destinataire de la Transaction erronée, ou frauduleuse et vous acceptez par la présente de dégager Airtel Money de toute responsabilité pour toute perte ou dommage découlant d'un transfert de fonds erroné, frauduleux ou négligent ou de tout transfert de fonds de votre compte effectué sous la contrainte ou sous la coercition ou la force criminelle

9. Recevoir de la monnaie électronique

9.1. Si vous êtes inscrit au services Airtel Money et que vous recevez un SMS vous informant que vous avez reçu de l'argent électronique d'un autre client Airtel Money ou par le biais d'un transfert d'argent international, l'argent électronique sera immédiatement chargé sur votre Compte Airtel Money et vous pourrez échanger l'argent électronique dans n'importe quel Point de vente Airtel Money ou transférer les fonds à un tiers en suivant les options du menu Airtel Money sur votre téléphone mobile.

9.2. Si vous recevez des fonds par erreur, vous reconnaissez que vous serez obligé de renvoyer les fonds à l'expéditeur, a défaut Airtel Money peut annuler le paiement à l'expéditeur qui découle d'une transaction erronée.

9.3. Vous pouvez être poursuivi pour avoir dépensé ou utilisé des fonds qui vous ont été envoyés par erreur.

10. Retrait de la monnaie électronique

10.1. **Points de vente Airtel Money**: Une fois que vous avez satisfait aux exigences d'approbation d'un point de vente Airtel Money, vous pouvez retirer votre monnaie électronique dans les points de vente Airtel Money participants en accédant à votre compte et a travers le menu Airtel Money de votre téléphone ; cependant, toute transaction de retrait doit être initiée et achevée dans les locaux d'un point de vente Airtel Money et vous devez vous assurer de recevoir un SMS de confirmation, qui servira de preuve concluante de l'achèvement avec succès de la Transaction de retrait.

10.2. Sous réserves de la règlementation applicable et des services en vigueur à Madagascar si le partenariat Bank to Wallet – Wallet to Bank existe, vous pouvez retirer votre argent électronique dans les distributeurs automatiques de billets participants à tout moment en accédant à votre compte Airtel Money et en suivant les instructions indique à travers le menu Airtel Money de votre téléphone.

10.3. Airtel Money, sous réserve des limites de transaction sur le Système Airtel Money, traitera les demandes que vous faites immédiatement après s'être assuré que la personne effectuant le rachat a passé toutes les procédures de validation et de vérification de l'identité et de la sécurité. En cas de litige sur le rachat des fonds, il suffira à Airtel Money de démontrer une association logique entre la transaction et la vérification de l'identité et/ou les procédures de sécurité mises en œuvre pour s'assurer de l'identité de la personne ayant droit aux fonds.

10.4. Sous réserve de toute autre disposition contraire, des frais de retrait vous seront facturés chaque fois que vous retirerez des fonds de votre compte Airtel Money.

11. **Droits de Propriété intellectuelle**

Tous les droits de propriété intellectuelle du Service Airtel Money, y compris la marque Airtel Money, sont la propriété d'Airtel Money et/ou de ses affiliés. Toute reproduction, modification, distribution ou republication non autorisée du matériel ou de la propriété intellectuelle d'Airtel Money, sans le consentement écrit préalable d'Airtel Money et/ou de ses affiliés, est strictement interdite.

12. Paiement des Frais et Commissions

12.1. Vous êtes responsable du paiement de tous les frais/commissions applicables. Airtel Money peut publier les frais payables dans les brochures d'information, les journaux quotidiens, les points de vente Airtel Money, sur le site Internet d'Airtel Money. Le service clientèle d'Airtel / Airtel Money sera à votre disposition pour vous aider à consulter le barème des frais si vous n'êtes pas sûr des frais applicables.

12.2. Tous les frais sont déduits à la source et peuvent être modifiés à tout moment à la seule discrétion d'Airtel Money

12.3. Les frais payables pour chaque transaction seront déduits de votre compte Airtel Money à la fin de chaque transaction. Votre nouveau solde à la fin de la Transaction vous sera notifié par SMS.

12.4. Sauf notification contraire, les redevances s'entendent toutes taxes comprises, y compris la taxe sur la valeur ajoutée au taux en vigueur.

13. Suspension, désactivation et gel

13.1. Airtel Money se réserve le droit, à sa seule discrétion, de suspendre ou de résilier l'accord si vous utilisez le compte Airtel Money à des fins non autorisées.

13.2. Pour accéder aux Services Airtel Money, votre compte Airtel Money doit être opérationnel à tout moment. Si votre compte est inactif pendant une période telle que définie ci-après, Airtel Money peut, en fonction des exigences réglementaires conformément à la loi applicable :

(i) bloquer ou suspendre votre compte Airtel Money ainsi que tout solde créditeur sur le compte si celui-ci a été inactif pendant une période de 90 jours ou toute autre période prescrite dans la réglementation applicable, et vous ne pourrez accéder à l'argent qu'en réactivant votre compte Airtel Money ;

(ii) clôturer votre compte Airtel Money si celui-ci a été inactif et sans solde pendant une période de 180 jours.

13.3 Conformément aux dispositions légales en vigueur, Airtel Money a le droit de fermer votre compte et de l'archiver si celui-ci n'est pas utilise pendant une période de 36 mois et a le droit de recycler le numéro de téléphone mobile associé à votre compte comme l'exige la loi.

13.4 Le solde détenu à votre crédit / sur votre compte ne sera pas perdu en raison de l'archivage de votre compte ou du recyclage de votre numéro de téléphone mobile mais sera traité en conformité avec les dispositions légales en vigueur. Vous devrez contacter le service client et/ou vous rendre à un point de vente Airtel Money avec les justificatifs nécessaires pour obtenir le soutien nécessaire.

13.5. Vous reconnaissez qu'Airtel Money peut être contraint par la loi de suspendre et/ou de geler votre compte ou de refuser d'exécuter vos demandes de transaction s'il existe des motifs raisonnables de soupçonner qu'un compte a été, est ou peut être utilisé pour recevoir ou envoyer des fonds dans le cadre d'une activité criminelle ou frauduleuse.

13.6. Vous pouvez demander la fermeture de votre compte à tout moment en adressant une notification écrite à Airtel Money par les moyens fournis. Airtel Money donnera suite à ces instructions si, et seulement si, le solde de votre compte est égal à zéro (0).

13.7 Airtel Money peut suspendre, restreindre ou mettre fin à la fourniture des Services Airtel Money (en tout ou en partie) et/ou fermer votre Compte sans vous en informer et sans aucune responsabilité (bien que, dans la mesure du possible, nous essaierons de vous informer qu'une telle action est ou peut être prise) dans les circonstances suivantes :

a) Si Airtel Money a connaissance ou a des raisons de croire que votre téléphone mobile ou le numéro de compte MSISDN/Airtel Money utilisé en relation avec les Services Airtel Money est/sont utilisé(s) de manière non autorisée, illégale, inappropriée ou frauduleuse ou pour des activités criminelles (ou a été utilisé de la sorte auparavant) ;
b) Si vous ne respectez pas l'une des conditions relatives aux Services Airtel Money, y compris les présentes Conditions d'utilisation ;
c) Si vous nous informez que votre téléphone portable a été perdu ou volé ou que votre code PIN Airtel Money a été divulgué à une autre partie ;

13.6. Airtel Money peut, à sa discrétion, clôturer votre Compte à tout moment pour n'importe quelle raison si, selon l'opinion raisonnable d'Airtel Money, il existe des raisons valables pour la clôture de votre Compte ; dans ce cas, Airtel Money vous donnera un préavis d'une (1) semaine et fera des tentatives raisonnables pour vous joindre à cet égard. Dans de telles circonstances, vous aurez droit au solde de tous les fonds restants sur votre compte Airtel Money.

13.7. Airtel Money peut vous envoyer des avis électroniquement par SMS à votre numéro de téléphone mobile avec lequel vous vous êtes enregistré sur le Système Airtel Money.

13.8. Le présent accord prend fin automatiquement au décès du Client qui a souscrit aux Services Airtel Money.

13.9 En cas de réclamation légitime des fonds que vous auriez pu envoyer a un bénéficiaire erroné , ces fonds pourront vous être restitués sous réserves de remplir les deux (2) conditions suivantes:

(i) que ces derniers soient disponibles sur le compte du bénéficiaire erroné ; et

(ii) d'avoir obtenu l'approbation préalable du bénéficiaire erroné.

13.9 Les frais de restitution s'élèvent à 200 FCFA pour toute transaction et toute réclamations sera traitée uniquement à la demande du client.

14. Garanties, limitation de la responsabilité et exclusion de la responsabilité

14.1. Airtel Money signalera toute activité de compte suspecte à son responsable en charge de la conformité et lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme. Il peut transmettre l'activité suspecte à l'autorité compétente chargée de l'application de la loi.

14.2. Airtel Money déploie tous les efforts raisonnables pour s'assurer que toutes les demandes de Transactions sont traitées en temps opportun. Cependant, Airtel Money ne fait aucune déclaration ou garantie quant à l'accès continu, ininterrompu ou sécurisé au Service Airtel Money, qui peut être affecté par des facteurs hors du contrôle d'Airtel Money, ou peut faire l'objet de tests, de réparations, de maintenance ou de mises à niveau périodiques.

14.3. Airtel Money ne sera pas responsable de toute réclamation à moins qu'elle ne soit causée par un manquement délibéré imputable à Airtel Money. Airtel Money décline spécifiquement toute responsabilité pour tout dommage ou perte, y compris, sans limitation, les dommages directs, indirects, consécutifs, spéciaux, accessoires ou punitifs réputés ou présumés avoir résulté de ou causés par, mais sans s'y limiter :

14.3.1 Transactions effectuées au profit de destinataires involontaires ou paiements effectués pour des montants incorrects en raison de la saisie d'informations erronées de votre part ;

14.3.2 Les transactions effectuées à partir de votre compte par un tiers non autorisé qui passe tous les contrôles d'identité et de vérification ;

14.3.3 Toute fraude, tromperie ou fausse déclaration de la part d'un participant Airtel Money, que le participant ait été vérifié ou non,

14.3.4 Tout dommage résultant de la décision d'un destinataire de ne pas accepter ou enregistrer une transaction que vous avez effectuée par le biais du Système Airtel Money,

14.3.5 Défaillance de tout autre système de télécommunications ou de transmission de données autre que le Système Airtel Money ;

14.3.6 Toute conséquence d'un acte de gouvernement ou d'autorité, d'un cas fortuit ou de force majeure.

14.4. La limite de la responsabilité d'Airtel Money ne dépassera pas la limite maximale du solde du compte actuellement en vigueur pour un seul événement ou une série d'événements.

14.5. Vous acceptez d'indemniser et de dégager Airtel Money de toute responsabilité en cas de plainte déposée contre Airtel Money par un tiers et résultant de votre violation des présentes Conditions générales d'utilisation.

14.6 Airtel Money n'est pas responsable envers vous de toute perte telle que définie ci-après et résultant de :- l'utilisation d'un téléphone portable ou d'un ordinateur portable.

14.6.1 Toute transaction dupliquée, suspecte ou frauduleuse entraînant des pertes pour un tiers, qu'elle résulte d'un dysfonctionnement du système, d'une erreur ou d'une défaillance, d'une négligence de la part des agents d'Airtel Money, de son intégrateur ou de ses employés ;

14.6.2 la réception de vos fonds est interceptée par une procédure judiciaire ou une charge restreignant le transfert ;

14.6.3 Des circonstances imprévues ou imprévisibles empêchent l'exécution d'une transaction en dépit de toutes les précautions raisonnables prises par Airtel Money pour l'éviter.

14.6.4 toute transaction n'ayant pas été effectuée en raison de :- l'incapacité de l'entreprise d'effectuer la transaction.

(a) Vous n'êtes pas correctement inscrit (lorsque l'inscription est requise) ou n'avez pas été autorisé ou autorisé à utiliser les Services Airtel Money ou l'autorisation pour une telle utilisation a été retirée ou suspendue ;
(b) le montant de la Transaction demandée par Vous est en dehors des Limites de Transaction spécifiées pour cette Transaction ;
(c) Vous avez saisi un code PIN incorrect ou n'avez pas fourni l'authentification pertinente requise par la Plateforme Airtel Money de temps à autre dans le cadre des Transactions ;
(d) L'agent Airtel Money Vous a suspendu ou interdit d'utiliser les Services Airtel Money pour quelque raison que ce soit ;
(e) Vous avez dépassé les limites journalières, mensuelles ou annuelles spécifiées en ce qui concerne le nombre ou la valeur des transactions autorisées ;
(f) si, de l'avis fondé d'Airtel Money, la Transaction demandée par Vous est soupçonnée d'être frauduleuse.
(g) la défaillance du Réseau GSM d'Airtel, du Système Airtel Money ou de la Plateforme pour quelque raison que ce soit, autre qu'un acte de défaillance de la part d'Airtel ;
(h) les défauts, problèmes ou défaillances de toute transaction causés par votre manquement à ces obligations ;
(i) toute transaction effectuée avec le code PIN perdu ou volé d'un utilisateur, dont la perte ou le vol n'a pas été notifié à Airtel ou Airtel Money comme requis ; ou
(j) Votre manquement à Vos obligations en vertu des Conditions générales d'utilisation relatives aux Services Airtel Money et/ou de tout accord.

15. Règlement des litiges et droit applicable

15.1. Vous pouvez contacter le Service clientèle d'Airtel Money au 121 et au 434 pour tout litige, toute réclamation ou pour signaler des anomalies dans le Compte. Le service d'assistance à la clientèle d'Airtel Money traitera le rapport conformément aux procédures standard de traitement des plaintes d'Airtel Money

15.2. Dans certaines circonstances, Airtel Money, conjointement avec les commerçants participants, peut prévoir des mécanismes de résolution des litiges. Vous acceptez de vous conformer à ces mécanismes qui peuvent être conseillés par Airtel Money ou les marchands/entreprises participants de temps à autre.

15.3. Tout litige découlant de ou en rapport avec le présent Accord qui n'est pas résolu par le Service à la clientèle d'Airtel Money peut être porté à l'attention du Directeur d'Airtel Money responsable des opérations des Services d'Airtel Money en vue d'une résolution.

15.4. Tout litige découlant de ou en rapport avec cet accord qui n'est pas résolu par le Gestionnaire Airtel Money responsable des opérations des Services Airtel Money sera soumis à l'arbitrage d'un arbitre unique qui sera désigné par accord entre les parties.

15.7. En cas d'arbitrage, les parties conviennent de ce qui suit :

15.7.1 Chaque partie supporte ses propres frais et les honoraires sont évalués comme l'arbitre le juge approprié ;

15.7.2 Le lieu d'arbitrage est à Madagascar,

15.7.3 La langue de toutes les procédures, communications et de la sentence est le français ou le Malagasy;

15.8 Sauf accord écrit contraire entre les deux parties, l'arbitre statue sur l'affaire uniquement sur la base de documents et de déclarations écrits, en examinant ces documents et en résolvant l'affaire par des constatations de faits, des conclusions de droit et une sentence motivée dans une décision écrite qui peut inclure une indemnité pécuniaire, le cas échéant. L'arbitre n'est pas habilité à accorder des dommages-intérêts punitifs ou d'autres dommages-intérêts non mesurés par les dommages réels subis par la partie gagnante, sauf si la loi l'exige.

15.9 Les procédures du présent accord constituent la méthode exclusive de résolution de tous les désaccords et litiges en rapport avec le présent accord, sa formation et les faits et circonstances entourant son élaboration et son exécution.

15.10 Aucune disposition du présent accord n'empêche ou ne retarde une partie de demander une injonction urgente ou une mesure interlocutoire à un tribunal compétent.

Le présent accord est régi et interprété conformément aux lois applicables à Madagascar

16. Divulgation et conservation des données

16.1 Vous reconnaissez qu'Airtel Money est mandaté pour divulguer toute donnée de transaction ou information relative à votre compte Airtel Money à toute autorité chargée de l'application de la loi, de l'enquête ou de la réglementation, y compris, mais sans s'y limiter, le service de police, toute autorité judiciaire, la CSBF, le Service de renseignement financier de Madagascar (**SAMIFIN**), ou toute autorité compétente en matière de lutte contre le blanchiment d'argent ou d'enquête, aux fins de toute ordonnance ou enquête légale.

16.2 Vous reconnaissez que lorsque votre compte est déterminé par une autorité judiciaire compétente comme contenant des produits d'activités criminelles ou de blanchiment d'argent, Airtel Money peut être tenu par la loi de remettre les fonds de votre compte à tout fonds statutaire créé dans le but de récupérer les produits du crime.

16.3 Vous reconnaissez qu'Airtel Money peut conserver vos données de transaction pour une période allant jusqu'à au moins cinq (5) ans ou selon les exigences de toute loi ou réglementation.

17. **Force Majeure**

Aucune des parties n'est responsable envers l'autre partie d'un retard ou d'un manquement dans l'exécution de ses obligations au titre des présentes conditions d'utilisation résultant d'une révolution ou d'autres troubles civils, d'une agression belligérante par un ennemi, de grèves, d'un manque de ressources disponibles de la part de personnes autres que les parties au présent accord, de conflits du travail, etc ; des retards ou des défaillances dans la disponibilité des équipements ou des systèmes électriques ; des incendies ; des inondations ; des catastrophes naturelles ; des interventions gouvernementales ou réglementaires ; ou, sans limiter la portée de ce qui précède, toute autre cause qui n'est pas sous son contrôle et que, par l'exercice d'une diligence raisonnable, il n'est pas en mesure d'empêcher, qu'elle appartienne ou non à la catégorie de causes énumérées ci-dessus. Si ce retard ou ce manquement persiste pendant au moins trente (30) jours, l'une ou l'autre des parties peut mettre fin à son engagement en le notifiant par écrit à l'autre partie. Lors de cette résiliation, tout l'argent électronique détenu en fiducie pour vous dans le Système Airtel Money vous sera restitué.

18. Généralités

18.1. L'utilisation de votre compte Airtel Money personnel pour effectuer des transactions d'Airtel Money au nom d'une autre personne est interdite et peut vous exposer à une responsabilité pénale en vertu de la loi n°2018-043 sur la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme. Vous ne pouvez pas utiliser ou permettre l'utilisation de votre compte Airtel Money pour effectuer des transactions au nom de toute autre personne.

18.2. Vous reconnaissez que les présentes conditions d'utilisation sont susceptibles d'être amendées, modifiées ou changées de temps à autre si cela s'avère nécessaire ou contraire à la législation ou à la réglementation applicable, ou pour toute autre raison, sans que cela n'affecte la validité ou le caractère exécutoire des autres dispositions.

18.3. Les présentes conditions d'utilisation constituent l'intégralité de l'accord entre les parties en ce qui concerne l'objet des présentes et annulent et remplacent toutes les conditions antérieures. En cas d'incohérence entre les présentes conditions d'utilisation et des éditions antérieures, la présente version prévaudra.

18.4. Les présentes Conditions générales d'utilisation peuvent être modifiées par Airtel Money de temps à autre au fur et à mesure qu'Airtel Money introduit de nouvelles fonctionnalités d'Airtel Money. Ces conditions générales modifiées peuvent être publiées dans des affiches ou des brochures disponibles dans les points de vente des agents, dans les journaux quotidiens et/ou sur le site Internet d'Airtel / Airtel Money de temps à autre et prendront effet immédiatement après leur publication.

18.5. Le manquement d'Airtel Money à exercer ou à appliquer tout droit en vertu des présentes Conditions générales d'utilisation ne sera pas considéré comme une renonciation à un tel droit et n'empêchera pas Airtel Money d'exercer ou d'appliquer les droits en question à tout moment.

18.6. Vous ne pouvez pas transférer les droits ou les obligations que vous pouvez avoir en vertu de cet accord sans le consentement écrit préalable d'Airtel Money.

18.7. Vous ne devez pas utiliser le service Airtel Money pour la réception ou le paiement de biens ou de services qui enfreignent ou contournent toute loi, y compris, sans s'y limiter, le financement

d'activités terroristes, les stupéfiants, les armes à feu, le matériel ou les services obscènes ou pornographiques, la participation à des systèmes pyramidaux ou de Ponzi, la violation des droits intellectuels de tiers, l'organisation de loteries illégales ou non autorisées, les jeux d'argent ou de hasard, ainsi que le matériel qui est moralement répugnant ; incite à la violence ou à la volonté de nuire ; induit un sentiment inacceptable de peur ou d'anxiété ; encourage ou incite toute personne à s'engager dans des pratiques dangereuses ou à utiliser des substances nocives ; induit ou promeut la discorde tribale, religieuse ou raciale ; provoque une offense grave ou généralisée ; ou avilit, dégrade ou rabaisse autrui.

18.8. Sans préjudice des dispositions de la clause 13.8, lorsqu'Airtel Money reçoit une notification du décès ou de l'incapacité mentale d'un utilisateur Airtel Money, Airtel Money suspendra toutes les activités du compte jusqu'à ce qu'il soit satisfait que les dispositions pertinentes (selon le cas) ont été suivies.

19.9. Une personne réclamant l'accès aux fonds en tant que successeur (en cas de décès) ou gestionnaire (en cas d'incapacité permanente) doit, à la demande d'Airtel Money, produire des lettres d'administration/d'homologation (en cas de décès) ou une décision de justice autorisant la personne à gérer la succession (en cas d'incapacité permanente) ou tout autre document qui peut être prescrit.

18.10. Si les tribunaux désignent un successeur ou un gestionnaire, selon le cas, Airtel Money s'appuiera sur cette désignation du successeur ou du gestionnaire dans sa décision de transmettre les fonds détenus au crédit de votre compte au successeur ou au gestionnaire en cas de décès ou d'incapacité permanente (selon le cas).