

CONDITIONS SPECIFIQUES ORANGE MONEY



Un descriptif et manuel d'utilisation du Service MBS est disponible auprès des agences Orange, des Partenaires Commerciaux agréés, au siège social d'Orange (situé à Douala, Akwa, Rue Franqueville, BP 1864, Douala), et sur le site internet [www .orange.cm](http://www.orange.cm)

1. OBJET

Les présentes Conditions Spécifiques Orange Money (les "Conditions Orange Money") complètent les conditions générales d'accès au réseau mobile Orange (« Conditions Générales ») et ont pour objet de définir les conditions d'ouverture et d'utilisation du service de gestion d'unités de valeurs électroniques MBS – « Mobile Banking System » – fournies par Orange au travers de l'utilisation de téléphones mobiles aux titulaires de Comptes MBS. La BICEC est émetteur des UV et commet Orange pour leur distribution. La signature du Formulaire de Souscription par l'Utilisateur constitue un contrat entre l'Utilisateur et Orange dont les Conditions Spécifiques Orange Money font partie intégrante ainsi que les conditions générales d'abonnement ou de vente d'Orange Cameroun, auxquelles il est fait référence ci-après, dont l'Utilisateur reconnaît accepter pleinement les termes.

2. DÉFINITIONS

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

"Accord MBS" : contrat conclu entre Orange et l'Utilisateur relatif à l'ouverture du Compte MBS et l'utilisation du Service. Cet Accord MBS est composé des Conditions Orange Money, des Conditions Générales, du Formulaire de Souscription ;
"Accès Mobile" : ligne de téléphonie mobile mise à disposition de l'Utilisateur, permettant l'utilisation de son téléphone mobile et l'accès au réseau d'Orange au moyen de la Carte SIM conformément aux Conditions Générales ;

"Banque Internationale du Cameroun pour l'Épargne et le Crédit" ou "Émetteur" : BICEC, Société Anonyme au capital de 6 000 000 000 francs C.F.A. Siège social à Bonanjo, Avenue du Général de Gaulle, B.P 1925 Douala, immatriculée au Registre du Commerce et du Crédit Mobilier (RCCM) sous le numéro 017217 ; BICEC est émetteur et distributeur des UV ;

"Carte SIM" : carte à puce servant à stocker les données de l'Utilisateur, qui, lorsqu'elle est utilisée avec le numéro de téléphone mobile approprié, permet à l'Utilisateur d'utiliser le Service ;

"Chargement" : opération intervenant à la demande d'un Utilisateur, correspondant à un achat par cet Utilisateur d'UV auprès d'Orange ou d'un Partenaire Commercial, contre paiement par l'Utilisateur d'un montant en numéraire égal à la valeur faciale de ces UV, majoré le cas échéant par les Frais applicables ; un Chargement n'interviendra qu'après que l'Utilisateur ait payé la somme correspondant à l'achat d'UV tel que ci-avant défini.

"Code d'initialisation" : 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 MBS ;

"Code MBS" : numéro d'identification personnel de l'Utilisateur constituant le code secret nécessaire à l'accès et à la gestion de son Compte MBS ;

"Compte MBS" : compte de l'Utilisateur rattaché à un numéro de téléphone mobile Orange, ouvert au nom de l'Utilisateur dans les livres d'Orange, sur lequel sont stockées les UV de l'Utilisateur pouvant être utilisées pour procéder aux Transactions ;

"Crédit" : tout transfert interne d'UV (arrivée) sur le Compte MBS ;

"Débit" : tout transfert externe d'UV (sortie) du Compte MBS ;

"Décassement" : opération intervenant à la demande d'un Utilisateur, correspondant à la vente par celui-ci de ses UV à Orange ou à un Partenaire Commercial, contre versement à l'Utilisateur de la valeur faciale de ces UV, après règlement d'éventuels Frais ; ledit versement n'interviendra qu'après que l'Utilisateur ait remis le nombre d'UV correspondant à la vente d'UV tel que ci-avant défini.

"Formulaire de Souscription" : formulaire contenant tous les détails et informations nécessaires à l'utilisation du Service MBS ainsi que l'acceptation des Conditions Orange Money et des Conditions Générales par l'Utilisateur ;

"Frais" : tout frais payable par l'Utilisateur pour l'utilisation du Service MBS, incluant les taxes et toute autre charge associée ;

"Numéro de Mobile" : numéro d'identification MSISDN du téléphone mobile fourni par la Carte SIM permettant l'activation de l'Accès Mobile ;

"Orange" : Orange Cameroun, Société Anonyme au capital de 15 010 000 000 Francs C.F.A. RCCM RC/DLA/2002/B/027585 – NIU : M059900009243M Siège Social : Rue Franqueville BP : 1864 Douala.

"Ordre de Transfert" : ordre pour le transfert d'UV d'un Participant à un autre envoyé via un SMS après saisie de son Code MBS ;

"Pièce d'identité" : carte nationale d'identité ou carte de séjour ou passeport en cours de validité de l'Utilisateur, délivré par une autorité publique et portant photographie de l'Utilisateur. Le Formulaire de Souscription indiquera les références de la Pièce d'Identité ;

"Participant" : tout Partenaire commercial, ou tout Utilisateur ;

"Réseau" : réseau au standard GSM ou tout autre réseau équivalent tel que 3G, UMTS, etc. exploité par Orange ;

"Service MBS" ou "Service" : service fourni par Orange permettant le transfert d'unités de valeurs électroniques dans le cadre de l'utilisation d'un Compte MBS selon la Tarification applicable, au moyen de l'Accès Mobile, et en utilisant le réseau commercial MBS d'Orange composé des agences Orange et des Partenaires commerciaux ;

"SMS" : tout message texte envoyé d'un téléphone mobile à un autre ;

"Solde" : valeur faciale des UV inscrites sur un Compte MBS à un moment donné ;

"Partenaire Commercial" : commerçant dûment agréé ayant conclu un contrat de Partenaire Commercial avec Orange. Il est établi que les agences Orange commercialisent également le Service ;

"Service Client" : centre d'assistance client d'Orange Cameroun ;

"Système MBS" : ensemble des systèmes et processus exploités par Orange pour la fourniture du Service, comprenant le système informatique et toutes les procédures et techniques informatiques tels que les schémas permettant le fonctionnement du Service ;

"Utilisateur" : tout utilisateur du Service MBS titulaire d'un Compte MBS actif ;

"UV" : unité électronique de valeur monétaire libellée en Francs CFA (FCFA) et représentant un titre de créance sur l'Émetteur négociable entre Participants ;

"Tarification" : barème des Frais pour l'utilisation du Compte MBS et du Service, mis à jour régulièrement ;

"Transaction" : tout usage du Service par l'Utilisateur, se traduisant par un Crédit ou un Débit.

3. OUVERTURE D'UN COMPTE MBS

3.1 Tout titulaire d'un Accès Mobile peut faire une demande d'ouverture d'un Compte MBS pour l'utilisation du Service.

3.2 La demande d'ouverture d'un Compte MBS peut être faite auprès de toute agence Orange ou de tout Partenaire Commercial au Cameroun.

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

3.3.1 Une Pièce d'Identité ou un extrait du Registre du Commerce et du Crédit Mobilier ou une carte de contribuable ;
3.3.2 Le Numéro de Mobile ;

3.4 Orange se réserve le droit de refuser toute demande d'ouverture de Compte MBS, notamment dans l'hypothèse où, pour Orange, la preuve de l'identité n'est pas considérée comme satisfaisante ou si les informations fournies ne sont pas complètes et précises à tous égards.

3.5 L'Utilisateur composera le Code d'Initialisation à l'effet d'activer son Compte MBS. L'Utilisateur devra alors choisir un Code MBS, qu'il pourra modifier ultérieurement. La saisie du Code d'Initialisation vaut confirmation par l'Utilisateur de son acceptation des Conditions Orange Money et engagement d'en respecter l'ensemble des stipulations.

4. LE COMPTE MBS

4.1 Le Compte MBS est seulement et uniquement destiné à accueillir et stocker des UV.

4.2 Le Compte MBS est un compte individuel et seul un Utilisateur, dont le domicile est situé au Cameroun, et disposant d'un Accès Mobile peut être titulaire du Compte MBS.

4.3 L'ouverture, le fonctionnement ou le maintien du Compte MBS s'effectuent conformément à la législation monétaire, fiscale ou relative aux relations financières avec l'étranger, aux embargos, à la lutte contre la corruption, le blanchiment d'argent ou le financement du terrorisme, en vigueur au Cameroun, ainsi qu'aux règles déontologiques et prudentielles applicables.

4.4 Le décès de l'Utilisateur entraîne le blocage des UV figurant en Compte MBS jusqu'à l'issue des opérations de liquidation de la succession dans le respect de la loi applicable.

4.5 L'Utilisateur recevra un relevé de Compte MBS via son téléphone mobile. Aucun relevé de Compte MBS imprimé ne sera fourni.

5. LES UV

5.1 BICEC est un établissement de crédit dûment autorisé à émettre des UV. Des renseignements complémentaires sur BICEC sont disponibles :

5.1.1 Sur le site internet www.bicec.com

5.1.2 Sur simple demande, au guichet central de BICEC, situé à Bonanjo, Douala

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

5.3 Les UV sont des titres de créance électroniques identifiables émis par BICEC. BICEC commet Orange pour la commercialisation des UV. A ce titre, tant BICEC qu'Orange peuvent à tout moment demander l'identification de tout Utilisateur titulaire d'UV, notamment au titre des mesures de détection/instructions telles qu'évoquées au paragraphe 4.3 ci-dessus.

5.4 Le relevé de Compte d'un Compte MBS ou les SMS en provenance d'Orange indiquant le Solde du compte seront une preuve suffisante pour attester de la propriété de l'Utilisateur des UV visées. Orange est pleinement en droit de considérer l'Utilisateur titulaire du Compte MBS dans lequel sont inscrites les UV, comme leur propriétaire légitime, à l'exception des cas de décès, liquidation ou dissolution.

5.5 Chaque UV représente une créance de nature chirographaire sur l'Émetteur, est entièrement fongible avec l'ensemble des UV émises ou à émettre par BICEC, et ne produira pas d'intérêts.

5.6 Tout Utilisateur aura la libre jouissance des UV à compter de leur date d'inscription en Compte MBS.

5.7 Les UV sont librement négociables au sein du Système MBS au moyen de l'envoi d'un Ordre de Transfert autorisé adressé à Orange.

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

5.9 L'échéance des UV est indéterminée. En conséquence, l'Émetteur 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 Orange.

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

5.11 Orange assure la conservation, la compensation (clearing) et le service financier des UV conformément aux spécifications techniques du Système MBS. Ces spécifications peuvent varier en fonction des évolutions techniques et des contraintes réglementaires applicables.

5.12 Orange est l'agent payeur de BICEC pour les UV. Orange est responsable de la centralisation des demandes de remboursement d'UV de la part des Utilisateurs.

8. UTILISATION DU SERVICE

6.1 L'utilisation du Service par l'Utilisateur est indissociable du Compte MBS 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 Orange Money.

6.3 Orange 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 que pour son Accès Mobile, notamment en termes de confidentialité et de couverture.

6.4 Orange s'engage également à mettre en place les moyens nécessaires à la bonne marche du Service, au maintien de sa continuité et de sa qualité.

6.5 En cas de dommage, de perte ou de vol de la Carte SIM, l'Utilisateur est tenu d'en informer Orange conformément aux Conditions Générales. L'Utilisateur restera responsable de tous les Frais et Transactions effectués jusqu'à la réception par Orange de la notification de la survenance de l'un des faits mentionnés ci-dessus. Cette notification se fera par téléphone ou par fax adressé au Service Client, et confirmée par lettre remise contre décharge dans les vingt-quatre (24) heures ouvrables suivant l'appel ou le fax. L'Utilisateur est tenu d'indemniser Orange contre toute revendication relative à toute Transaction effectuée avec son téléphone mobile avant la réception de la notification.

6.6 L'Utilisateur accepte qu'Orange communique ou reçoive des Informations personnelles ou des documents le concernant :

6.6.1 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 ;

6.6.2 à destination et en provenance de la BICEC, des fournisseurs, vendeurs, agents, ou filiales, ou partenaires d'Orange, dans un but commercial ;

6.6.3 afin d'améliorer la capacité d'Orange à conduire ses activités dans le respect des dispositions législatives ou réglementaires applicables ;

6.6.4 aux avocats ou commissaires aux comptes d'Orange et/ou BICEC, ou au tribunal compétent, concernant toute procédure légale ou d'audit.

6.7 L'Utilisateur s'engage à respecter toute instruction qui lui sera communiquée par Orange et s'adressera à Orange pour tout point concernant l'utilisation du Service.

6.8 L'accès au Service et au Compte MBS est soumis aux Conditions Générales de l'Accès Mobile. Par ailleurs, l'utilisation du téléphone mobile à des fins autres que l'utilisation du Service (par exemple pour de simples appels envoyés sur le Réseau) donne lieu à facturation par Orange conformément aux Conditions Générales de l'Accès Mobile.

6.9 Les traces d'appels et SMS envoyés, les courriers ou saisies effectués par l'Utilisateur peuvent être contrôlés et/ou enregistrés dans le cadre d'une conduite diligente des affaires, notamment en ce qui concerne le contrôle qualité, la formation, le bon fonctionnement du Système, la prévention d'utilisation non autorisée du Réseau, ainsi que la détection et la prévention des délits et des crimes.

7. LES TRANSACTIONS

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

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

- Créditer son Compte MBS en UV au moyen d'un Chargement ou par transfert d'UV en provenance d'un autre Utilisateur ;

- Débitier son compte MBS en UV au moyen d'un Décaissement ou par transfert d'UV vers un autre Utilisateur ;

7.3 Orange est habilitée à considérer toute Transaction comme émanant du titulaire du Compte MBS sur simple réception d'un Ordre de Transfert. Tout Ordre de Transfert envoyé est irrévocable et Orange ne peut procéder à aucune annulation d'un Ordre de Transfert sur demande d'un Utilisateur, quelle qu'en soit la raison.

7.4 Toute Transaction n'étant pas conclue sous cinq (05) jours à compter de l'Ordre de Transfert sera automatiquement annulée et cette annulation sera notifiée à l'Utilisateur par SMS.

7.5 Orange considérera l'utilisation du Code MBS pour valider un Ordre de Transfert comme la preuve formelle et irrévocable de la volonté de l'Utilisateur concerné, sauf à ce que Orange ait reçu notification par cet Utilisateur du vol ou de la perte de son téléphone mobile ou du fait que son Code MBS n'est plus sécurisé.

7.6 Orange n'est aucunement responsable de la contrepartie éventuelle de tout Ordre de Transfert dans le cadre d'une Transaction.

7.7 Une confirmation sera émise par le Système à chaque Transaction. Cette confirmation sera envoyée à l'Utilisateur via SMS avec le Solde du Compte MBS réactualisé et en distinguant les Frais dus au titre de la Transaction.

7.8 Les enregistrements effectués par le Système seront considérés comme exacts, à moins que l'Utilisateur en apporte la preuve contraire.

8. SUSPENSION ET INTERRUPTION DES SERVICES / FERMETURE DE COMPTE MBS

8.1 Orange peut suspendre, restreindre ou mettre fin à la fourniture de tout ou partie du Service et/ou fermer le Compte MBS de l'Utilisateur, notamment :

8.1.1 en cas de manquement à l'une de ses quelconques obligations prévues dans les présentes Conditions Orange Money,

8.1.2 en cas de perturbations du réseau de téléphonie mobile d'Orange ou pour tout autre nécessité technique,

8.1.3 si les raisons impératives de sécurité l'exigent,

8.1.4 en cas de retrait ou annulation de la licence autorisant Orange à exploiter un réseau de téléphonie mobile au Cameroun ou toute autre autorisation administrative nécessaire à la fourniture du service de téléphonie ;

8.1.5 en cas de décision d'une Autorité de Tutelle relative au Service MBS, telle que retrait ou modification d'Agrément.

Chaque fois que cela sera possible, Orange en informera préalablement les Utilisateurs.

8.2 Orange procédera également à la fermeture du Compte MBS dans les conditions suivantes :

8.2.1 sur réception d'une demande de résiliation écrite de l'Utilisateur, et/ou

8.2.2 si le compte Mobile est résilié pour quelque cause que ce soit ;

8.3 En cas de clôture du Compte MBS, les UV y figurant donneront lieu à un Décaissement en faveur de l'Utilisateur, déduction faite des Frais applicables. A cette fin, l'Utilisateur devra se rendre au Service Client et fournir la preuve de son identité pour obtenir le montant en numéraire correspondant.

dans un délai maximum de trois (03) mois à compter de la résiliation. Passé ce délai, toute réclamation de sa part sera irrecevable.

8.4 Orange ne saurait être tenue responsable de dommages et intérêts, directs ou indirects, résultant de toute action ou omission par Orange ou des tiers placés sous sa responsabilité, dès lors qu'Orange a procédé à la clôture ou à la suspension du Compte MBS conformément au présent article 9.

9. TARIFICATION

9.1 La Tarification publiée par Orange inclut l'ensemble des Frais dus au titre de l'ouverture et de la gestion du Compte MBS ainsi que de l'utilisation du Service par l'Utilisateur. La Tarification est disponible sur simple demande dans chaque agence Orange, et auprès des Partenaires Commerciaux.

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

9.3 Les Frais incluent tout impôt ou prélèvement au taux applicable.

10. SÉCURITÉ

Seul l'Utilisateur titulaire du Compte MBS peut effectuer des Transactions sur le Compte MBS.

11. ENGAGEMENTS DE L'UTILISATEUR

11.1 L'Utilisateur est tenu au paiement des Frais, conformément à la Tarification en vigueur, pour toute Transaction.

11.2 L'Utilisateur est entièrement responsable de l'utilisation de l'Accès Mobile, du Compte MBS et du Service MBS. Par conséquent il s'engage à 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.

12. MODIFICATIONS DES CONDITIONS ORANGE MONEY ET DE LA TARIFICATION

12.1 Orange se réserve le droit de modifier à tout moment les Conditions Orange Money ou la Tarification. En cas de modification, l'Utilisateur en sera informé au moins trente (30) jours calendaires avant l'entrée en vigueur.

13. RESPONSABILITÉ ET EXCLUSIONS

13.1 Les partenaires d'Orange agréés pour commercialiser et/ou utiliser comme mode de paiement le service MBS sont des commerçants indépendants. Orange ne saurait par conséquent être tenue responsable de leurs agissements ou omissions dans le cadre de la fourniture du Service MBS.

13.2 Orange ne saurait être tenue responsable des pertes dues à la panne ou à la défaillance des réseaux de téléphonie, ou de tout réseau partagé, résultant de circonstances hors du contrôle d'Orange.

13.3 Orange ne saurait être tenue responsable d'aucun dommage subi par l'Utilisateur dans le cadre de l'utilisation du Service à moins que ces dommages n'aient été directement causés par la faute d'Orange. Les dommages indirects sont ceux qui ne résultent pas exclusivement et directement de la défaillance des prestations d'Orange. On entend notamment par dommages indirects les pertes d'exploitation et les préjudices commerciaux.

14. DIVERS

14.1 L'Accord MBS forme un contrat légalement obligatoire engageant l'Utilisateur, ses successeurs et ayant-droits.

14.2 Les droits et obligations résultant de l'Accord MBS ne peuvent être cédés par l'Utilisateur à un tiers.

14.3 Orange peut librement sous-traiter une partie de ses obligations à un ou plusieurs sous-traitants de son choix mais elle demeure responsable de leur bonne exécution.

14.4 Le non exercice par l'une des parties de l'un de ses quelconques droits ne constitue par une renonciation à ce droit.

Les droits au titre de l'Accord MBS sont cumulatifs et non exclusifs de tout droit résultant de la loi.

14.5 Si l'une des quelconques stipulations de l'Accord MBS venait à être déclarée nulle par tout arbitre dûment nommé, autorité administrative ou tribunal compétent, cette nullité ne saurait affecter les autres dispositions de l'Accord MBS qui resteront en vigueur.

15. NOTIFICATION

15.1 Orange peut envoyer des informations relatives au Compte MBS 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.

15.2 L'Utilisateur devra envoyer toute notification à l'attention du Service Client à l'adresse suivante : Orange Cameroun, BP 1864, Douala ;

15.3 L'Utilisateur devra notifier sans délai à Orange tout changement des informations fournies à l'article 3.

16. DURÉE

16.1 L'Accord MBS est conclu pour une durée de deux ans à compter de l'ouverture du Compte MBS; après ce délai, l'utilisateur pourra renouveler l'Accord MBS pour une nouvelle période de deux ans courant à partir de la réception par Orange de la demande de reconduction de l'Utilisateur de l'Accord MBS. En absence de cette demande de reconduction par l'Utilisateur, l'article 8.3 des présentes conditions s'appliquera.

L'Accord MBS pourra être dénoncé à tout moment par l'Utilisateur ou Orange moyennant un préavis écrit de dix (10) jours adressé à l'autre partie conformément aux règles de notification visées à l'article 15.

17. GÉNÉRAL

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

17.1 L'Utilisateur reconnaît que les Informations, y compris les informations personnelles, et les Transactions seront enregistrées et stockées pendant une période de cinq (5) ans à compter de la date de fermeture du Compte MBS.

17.2 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 Orange, BICEC ou leurs concédants selon le cas. L'Utilisateur reconnaît qu'il n'acquiert aucun des droits ci-dessus mentionnés.

18. DROIT APPLICABLE ET ATTRIBUTION DE JURIDICTION

18.1 Les Conditions Orange Money sont soumises au droit camerounais.

18.2 Les parties s'efforceront de régler à l'amiable tout litige concernant la validité, l'interprétation ou l'exécution de l'Accord MBS et des Conditions Orange Money. A défaut de règlement à l'amiable dans un délai d'un (1) mois à compter de la notification du litige par l'une des parties, la partie la plus diligente saisira les Tribunaux de Douala ou de Yaoundé qui ont compétence exclusive.