

CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION

Numéro de Virement

[NV]

DJAMO Côte d'Ivoire, Société à Responsabilité Limitée Unipersonnelle de droit ivoirien au capital de Cinq milliards deux cent trente millions (5.230.000.000) de FCFA , dont le siège social est situé à Abidjan, Marcory, Zone 4, Rue Thomas Edison, Parcelle 98-Section DX-Lot 48, 2e étage 11 BPM 1690 Abidjan 11 immatriculée au Registre du Commerce et du Crédit Mobilier d'Abidjan Plateau, sous le numéro CI-ABJ-2019-B13-21229 représentée par Monsieur **Hassan BOURGI** en qualité de Gérant Général, dûment habilité aux fins des présentes,

Ci-après dénommée « **DJAMO** », l'« **Agrégateur** »,

Et

Vous,

Ci-après le « **Titulaire** » ou le « **Demandeur** » ou le « **Bénéficiaire** » ou le « **Client** » ;

DJAMO et le Client sont ci-après dénommés individuellement la « **Partie** » et collectivement les « **Parties** ».

IL A ETE PREALABLEMENT EXPOSE CE QUI SUIIT

DJAMO Côte d'Ivoire, en partenariat avec la Banque partenaire, envisage proposer aux détenteurs de la carte DJAMO un canal de remise de fonds supplémentaire en vue de recevoir des virements, exclusivement, pour les besoins de chargement et rechargement des comptes de monnaie électronique (Cartes DJAMO) des clients DJAMO bénéficiaires des virements reçus.

La Banque partenaire permet à DJAMO Côte d'Ivoire d'avoir accès indirectement aux systèmes régionaux de paiement (en particulier SICA-UEMOA), avec la Banque partenaire comme participant en charge du traitement des opérations dans lesdits systèmes. Ledit service demeure des services bancaires, pour lesquels la Banque partenaire assume l'entière responsabilité.

Pour , les présentes et leurs suites, ainsi que pour l'exécution de l'offre, DJAMO Côte d'Ivoire agit en qualité d'Agrégateur , agrège et centralise les virements, suite à une convention avec la Banque partenaire.

En sa qualité d'Agrégateur, DJAMO Côte d'Ivoire distribue le service auprès de ses clients, qui en l'acceptant , s'engagent à l'utiliser uniquement aux fins de chargement et rechargement de leur carte DJAMO.

CELA EXPOSÉ, IL A ETE CONVENU ET ARRETE CE QUI SUIIT

Il est convenu entre les Parties les présentes Conditions Générales d'Utilisation du Numéro de Virement (ci-après les « CGU NV ») DJAMO

TABLE DES MATIÈRES

<u>ARTICLE 1- DÉFINITIONS</u>	<u>3</u>
<u>ARTICLE 2 - OBJET</u>	<u>7</u>
<u>ARTICLE 3 - CONSENTEMENT DU DEMANDEUR DU SERVICE</u>	<u>8</u>
<u>ARTICLE 4 - MODALITES D'INSCRIPTION AU SERVICE ET OBTENTION DU NUMERO DE RECEPTION BANCAIRE</u>	<u>8</u>
<u>ARTICLE 4.1- ABSENCE DE RELATION ENTRE LA BANQUE ET LE CLIENT</u>	<u>8</u>
<u>ARTICLE 4.2 - REFUS DU SERVICE / DEMANDE DE DOCUMENTS COMPLÉMENTAIRES</u>	<u>9</u>
<u>ARTICLE 4.3 - CARACTÉRISTIQUE DU SERVICE</u>	<u>9</u>
<u>ARTICLE 5 - FONCTIONNALITÉS ET UTILISATION DU SERVICE</u>	<u>9</u>
<u>ARTICLE 5.1- LE NUMÉRO DE RECEPTION BANCAIRE VIRTUEL</u>	<u>9</u>
<u>ARTICLE 5.2 - LES VIREMENTS</u>	<u>10</u>
<u>ARTICLE 5.3 - LES CONDITIONS D'EXÉCUTION DES ORDRES DE VIREMENTS</u>	<u>10</u>
<u>ARTICLE 5.4 - RECHARGEMENT DE LA MONNAIE ELECTRONIQUE PAR VIREMENT</u>	<u>10</u>
<u>ARTICLE 7 - DATE DE VALEUR</u>	<u>11</u>
<u>ARTICLE 8 - REFUS DE VIREMENT</u>	<u>11</u>
<u>ARTICLE 9- RESTITUTION DE L'INDU</u>	<u>11</u>
<u>ARTICLE 10 - DONNEES A CARACTERE PERSONNEL DU CLIENT</u>	<u>12</u>
<u>ARTICLE 11 - RESPONSABILITÉ DU CLIENT</u>	<u>13</u>
<u>ARTICLE 12 - CLAUSE DE LIMITATION DE RESPONSABILITÉ DE DJAMO</u>	<u>14</u>
<u>ARTICLE 13 - DISPONIBILITÉ DU SERVICE</u>	<u>14</u>
<u>ARTICLE 14 - CONFIDENTIALITE</u>	<u>15</u>
<u>ARTICLE 15 - CAS FORCE MAJEURE</u>	<u>15</u>
<u>ARTICLE 16 - DURÉE - MODIFICATION ET RÉSILIATION</u>	<u>16</u>
<u>ARTICLE 16.1 – RESILIATION A LA DEMANDE DU CLIENT</u>	<u>16</u>
<u>ARTICLE 16.2 – RÉSILIATION À L'INITIATIVE DE DJAMO</u>	<u>16</u>
<u>ARTICLE 17 - NULLITÉ PARTIELLE</u>	<u>17</u>
<u>ARTICLE 18 – RÉCLAMATIONS</u>	<u>17</u>
<u>ARTICLE 19 – CONVENTION DE PREUVE</u>	<u>18</u>
<u>ARTICLE 20 – SANCTIONS</u>	<u>18</u>
<u>ARTICLE 21 - LUTTE CONTRE LE BLANCHIMENT ET CONTRE LE TERRORISME</u>	<u>18</u>
<u>ARTICLE 22 - RÈGLEMENT DES LITIGES - ATTRIBUTION DE JURIDICTION</u>	<u>18</u>
<u>ANNEXE 2 - PLAFONDS DES CARTES</u>	<u>20</u>
<u>ANNEXE 2-CONDITIONS TARIFAIRES</u>	<u>21</u>

ARTICLE 1- DÉFINITIONS

Les termes et expressions commençant par une lettre majuscule dans les présentes ont le sens qui leur est conféré ci-après:

Application : désigne l'Application DJAMO téléchargeable gratuitement sur les plateformes de téléchargement, permettant d'accéder à son Compte DJAMO et utiliser les services DJAMO, notamment d'avoir accès à son NV ;

Banque Centrale: désigne la Banque centrale des Etats de l'Afrique de l'Ouest (BCEAO) ;

Banque partenaire : désigne la La Banque D'Abidjan (par abréviation BDA), Société Anonyme avec Conseil d'Administration au capital de vingt-huit milliards (28 000 000 000) de francs CFA, dont le siège social est établi à Abidjan-Plateau, Immeuble Grande Poste, Place de la République, 01 BP 10252 Abidjan 01, Côte d'Ivoire, inscrite au Registre de Commerce et du Crédit Mobilier et sur la liste des banques de l'Union Monétaire Ouest Africaine (UMOA), respectivement sous les numéros CI-ABJ-2016-B-2919 et A 0201 N. Conformément à la réglementation bancaire en vigueur régissant les systèmes de paiement, Banque partenaire est une Banque agréée ,membre participant du Système Interbancaire de Compensation Automatisée , habilitée à participer à tout système de paiement et ayant conclu une convention de service de virements avec DJAMO Côte d'Ivoire.

La Banque Partenaire a décidé de mettre en place au profit des établissements non participant à SICA UEMOA, une solution adaptée pour la gestion de leurs virements. DJAMO, agissant en qualité d'Agrégateur dans les présentes et non participant à SICA-UEMOA, est Distributeur et Opérateur technique de monnaie électronique est lié à la Banque partenaire par une convention de service de virement.

Dans les présentes et pour toutes leurs suites, la Banque partenaire assume la responsabilité du service.

Bénéficiaire : désigne la personne physique cliente DJAMO et destinataire du virement émis et identifiée par son NV dans les bases de DJAMO ;

Carte prépayée : désigne une carte de paiement physique sur laquelle une certaine somme d'argent a été chargée, permettant d'effectuer des paiements électroniques de montants limités et disposant des informations suivantes :

- Un numéro de carte
- Une date d'expiration
- Un cryptogramme ou code CVV (les trois chiffres au dos de la carte) ;

Client DJAMO : désigne la personne physique Client DJAMO (Demandeur) dont la demande d'obtention du NV a été acceptée par DJAMO et la Banque partenaire.

Désigne également, le particulier identifié qui utilise le NV ;

Code Pin : désigne code personnel et secret à quatre (4) chiffres, unique et spécifique, choisi par le Client lors de la procédure d'activation de son portefeuille électronique sur son téléphone portable ;

Compte de Monnaie Électronique (CME) : désigne le compte de monnaie électronique associé à un Client et identifié en tant que tel dans les livres de l'Émetteur.

Dans les présentes, le CME désigne votre Carte prépayée DJAMO (ci-devant le (« Compte DJAMO »)). Le Compte DJAMO n'est en aucun cas un compte de dépôt ni d'épargne au sens de la réglementation en vigueur dans l'espace UEMOA ;

Contrat : désigne les présentes, ses annexes, ainsi que tout éventuel avenant ultérieur ;

Document Officiel Valide (DOV) : désigne un document d'identité valide, délivré par une autorité publique habilitée et comportant une photographie et nécessaire pour la procédure d'identification et de connaissance client. La liste des pièces acceptables est conforme à la Législation et réglementation en vigueur pour l'obtention et l'utilisation du NV ;

Dommmages indirects : désignent les dommages qui ne résultent pas exclusivement et directement de la défaillance de DJAMO dans l'exécution de ses prestations, à savoir les pertes d'exploitation et les préjudices commerciaux ;

Émetteur ou EME : désigne dans les présentes ECOBANK CI et BGFIBank CI, habilitées à émettre, gérer et distribuer la monnaie électronique., habilitées à émettre, gérer et distribuer la monnaie électronique

Expéditeur : désigne une personne qui émet l'ordre de paiement et au nom de qui le virement est opéré. Le terme peut aussi désigner la banque expéditrice qui reçoit l'ordre de paiement ;

Équipement : désigne le téléphone smartphone à partir duquel le Client accède au Service FCFA : désigne le Franc de la Communauté Financière Africaine, unité monétaire légale des Etats membres de l'UMOA

Numéro de Virement ou NV: désigne Numéro d'identification de compte bancaire) qui vise principalement à faciliter les ordres de virements. Le Numéro de Virement figure sur le Relevé d'Identité Bancaire (ci-après RIB Virtuel) et identifie précisément le client, la Banque partenaire et son pays d'origine. Le Numéro de Virement est émis par notre Banque Partenaire et rattaché à votre carte DJAMO. Ce NV peut être utilisé par vous dans le but d'effectuer un virement en zone UEMOA qui entraînera un crédit (rechargement) de votre Carte DJAMO. Le NV est, donc, un moyen de rechargement en monnaie électronique de votre carte prépayée ;

KYC: désigne l'ensemble des documents et informations requis pour identifier et connaître le Client (KYC ou Know Your Customer), conformément aux exigences légales et réglementaires en vigueur dans l'UEMOA et en exigences légales et réglementaires en vigueur dans l'UEMOA et en République de Côte d'Ivoire. A savoir :Nom/prénom, numéro de téléphone , date de de naissance, nationalité, adresse, numéro CNI ou passeport, copie recto verso CNI ou passeport ;

LCB-FT : désigne les procédures de Lutte Contre le Blanchiment et le Financement du Terrorisme ;

Monnaie électronique : désigne une valeur monétaire représentant une créance sur l'EME qui est stockée sous une forme électronique, y compris magnétique ; émise sans délai contre la remise de fonds d'un montant qui n'est pas inférieur à la valeur monétaire émise ; et acceptée comme moyen de paiement par des personnes physiques ou morales autres que l'établissement émetteur. Comme moyen de stockage électronique de valeur monétaire reposant sur un support technique, la monnaie électronique peut être utilisée pour effectuer des paiements à des entreprises autres que l'émetteur sans faire intervenir nécessairement des comptes bancaires dans la transaction ;

OTP : désigne One Time Password, du français mot de passe à usage unique ;
Photo Réelle : désigne toute photo prise en temps réel par l'appareil photo du Client dans l'application ;

OHADA : désigne Organisation pour l'Harmonisation en Afrique du Droit des Affaires ;

RIB Virtuel : Relevé d'Identité Bancaire dématérialisé sur lequel apparaît le NV ;

Services DJAMO : désigne les offres et produits DJAMO à savoir :

- recevoir des paiements sur la carte DJAMO (ex : rechargements, transferts, remboursements) ;
- effectuer des retraits d'argent en espèces à travers la carte DJAMO dans les Distributeurs Automatiques de Billets (DAB) ;
- réaliser des transferts depuis ou vers la carte DJAMO, vers d'autres cartes DJAMO ou des comptes de Monnaie électronique;
- effectuer des rechargements de la carte DJAMO à travers des virements ou dépôts dans les comptes DJAMO domiciliés dans les différentes banques partenaires ou par Mobile Money.
- effectuer des paiements /achats à travers la carte de paiement DJAMO;
- effectuer des dépôts dans les Pockets/ Poches après des retraits d'espèces et
- retirer l'argent par blocage et déblocage de la monnaie électronique sur les Pockets/Poches ;
- obtenir un NV et recevoir des virements sur sa carte DJAMO et;
- Charger ou recharger son compte DJAMO en Monnaie Électronique du montant reçu par virement.

Dans les présentes, les Services DJAMO sont, ainsi, intitulés « Service ou Service DJAMO»

SICA-UEMOA : Le Système Interbancaire de Compensation Automatisé dans l'UEMOA) (en acronyme SICA-UEMOA) est un outil automatisé d'échange et de règlement des opérations de paiement de masse c'est-à-dire de petits montants, sous forme de virements, de chèques ou d'effets de commerce, entre établissements participants aux niveaux national et régional ;

SMS : désigne un service de messages courts se composant d'un message texte ;

Support DJAMO : Désigne le service client de DJAMO auprès duquel doit être formulée toute demande d'information ou réclamation relative au présent contrat ou l'utilisation du NV ;

Transaction: désigne les opérations effectuées via le service DJAMO ;

Transfert : désigne un transfert qui correspond à l'envoi d'une somme d'argent de votre Carte DJAMO vers la Carte DJAMO d'un autre utilisateur DJAMO ou vers un compte mobile money ouvert dans un établissement de monnaie électronique ivoirien. Le transfert ne peut être émis qu'en Francs CFA et vers un bénéficiaire résidant en Côte d'Ivoire. Un transfert peut être sortant (d'une tierce personne vers votre carte virtuelle DJAMO) ou entrant (transfert d'une somme d'argent par vous-même ou un tiers vers votre Carte DJAMO). Qu'il soit sortant ou entrant, le transfert est unique (« transfert ponctuel / occasionnel ») et est transmis immédiatement. Une demande immédiate ne peut pas être annulée ;

UEMOA: désigne l'Union Economique et Monétaire Ouest Africaine ;

UMOA : désigne l'Union Monétaire Ouest Africaine ;

Virement électronique : s'entend d'une série d'opérations commençant par l'ordre de paiement du donneur d'ordre effectué par des moyens ou procédés électroniques de paiement dans le but de mettre des fonds à la disposition d'un bénéficiaire. Il peut notamment être effectué au moyen d'une carte bancaire, d'un porte-monnaie électronique ou par le procédé du télépaiement ou de tout autre mode électronique de paiement ;

Vous / Votre : désigne dans tous les articles ci-dessous, désigne le Client.

ARTICLE 2 - OBJET

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation définissent les termes et conditions générales dans lesquelles DJAMO Côte d'Ivoire ,en partenariat avec la Banque partenaire qui en assume la responsabilité, propose au Client détenteur d'une carte Djamo, qui l'accepte, un service de NV, qui permet au Client la réception de virements pour l'alimentation de son compte DJAMO du montant de Monnaie Electronique correspondant. Le NV remis au Client est un canal supplémentaire de remise de fonds à DJAMO, en sa qualité de Distributeur, pour les besoins de chargement ou rechargement contre remise de monnaie scripturale (ci-après le « **Service** »).

Les présentes conditions qui s'appliquent à l'offre du NV, s'exécuteront conformément aux dispositions légales et réglementaires en vigueur et ne se substituent pas au Contrat Porteur des Cartes prépayées que le Client reconnaît avoir lu et accepté sans réserve.

Les CGU sont constituées des présentes, complétées par des annexes qui en font partie intégrante.

ARTICLE 3 - CONSENTEMENT DU DEMANDEUR DU SERVICE

Le Demandeur reconnaît, préalablement à son inscription au Service, avoir lu et compris l'intégralité des CGU du Service via l'Application DJAMO.

Le Demandeur accepte que DJAMO Côte d'Ivoire, es qualité d'Agrégateur, offre le Service uniquement par voie électronique via l'Application Djamo. Le Demandeur sera réputé avoir lu, compris et accepté les CGU en cochant la case ou le bouton dédié pour confirmer son acceptation des CGU.

En tout état de cause, toute utilisation du Service vaut preuve de l'acceptation expresse et sans réserve de l'ensemble des CGU.

ARTICLE 4 - MODALITES D'INSCRIPTION AU SERVICE ET OBTENTION DU NV

Pour s'inscrire au Service NV, le demandeur Client devra remplir les conditions suivantes :

- avoir au moins 18 (dix-huit) ans révolus à la demande du service. L'accès au service est permis au mineur sous réserve d'une autorisation dûment établie d'un parent ou d'un tuteur détenteur d'un document officiel en cours de validité;
- Disposer d'un téléphone mobile et pouvoir et savoir se connecter à Internet ;
- Être un citoyen ivoirien ou étranger résidant en Côte d'Ivoire;
- Être juridiquement capable ;
- Être titulaire d'un numéro de téléphone mobile (Carte SIM) ivoirien identifié à son nom;
- détenir un Compte DJAMO actif et pour lequel la procédure de KYC (processus de connaissance et d'identification clients) a été correctement réalisée conformément à la réglementation en vigueur et aux politiques et procédures LCB-FT de DJAMO.

La demande d'obtention du Service NV se fait uniquement par voie électronique via l'Application DJAMO. Ainsi, l'obtention du Service sera effectuée sous les conditions suivantes :

- Le Demandeur adresse à DJAMO une demande via le Menu du Service à partir de son Équipement ;
- Le Demandeur renseigne son revenu en choisissant la bonne réponse;
- Le Demandeur procède à l'acceptation des présentes CGU ;

En l'absence de tout obstacle particulier à l'entrée en relation, DJAMO et la Banque partenaire valident, la demande d'inscription du Demandeur, qui reçoit une notification lui notifiant l'acceptation de sa Demande et matérialisant ainsi l'accord de DJAMO et la Banque partenaire pour l'inscription du Demandeur du Service ;

- Le Demandeur obtient son NV.

ARTICLE 4.1- ABSENCE DE RELATION ENTRE LA BANQUE PARTENAIRE ET LE CLIENT

Il est expressément convenu que l'utilisation du Service via l'application DJAMO ne crée pas de relation, ni de contrat entre le Demandeur et la Banque partenaire.

Seule existe, dans les présentes et pour leurs suites ,une relation entre DJAMO agissant en qualité d'Agrégateur et le Client.

ARTICLE 4.2 - REFUS DU SERVICE / DEMANDE DE DOCUMENTS COMPLÉMENTAIRES

DJAMO se réserve de refuser l'accès au service NV. DJAMO se réserve également le droit de demander à tout moment toute information et/ou document complémentaire(s) nécessaire(s) à l'instruction de la demande d'inscription du Client au Service.

Ces documents et/ou informations complémentaires doivent être fournis par le Client dans un délai maximum de sept (7) jours . A défaut de réception du complément sollicité dans le délai requis, DJAMO se réserve le droit de considérer caduque la demande d'inscription du Demandeur et de la refuser en conséquence.

L'utilisation du Service NV vous est consentie sous réserve de la capacité de DJAMO à vérifier suffisamment votre identité et vos informations fournies.

ARTICLE 4.3 - CARACTÉRISTIQUES DU SERVICE NV

Le NV est rigoureusement personnel. Il vous revient de communiquer votre NV seulement à des tiers de confiance et de n'autoriser personne d'autre que les personnes autorisées à l'utiliser.

Le NV n'est pas un compte bancaire au sens de la réglementation bancaire en vigueur.

Le NV est un moyen de chargement ou rechargement de votre compte DJAMO.

Le NV vous permet de recevoir des virements depuis des comptes bancaires de la zone UEMOA vous permettant de recharger en monnaie électronique correspondant, votre carte prépayée DJAMO.

Par l'acceptation des CGU, vous donnez un ordre de virement irrévocable à DJAMO de créditer votre compte de monnaie électronique. Ainsi, chaque fois que vous recevez un virement bancaire via votre NV, DJAMO crédite votre compte DJAMO du montant correspondant en monnaie électronique sous réserve des vérifications inhérentes au service.

Par l'acceptation des présentes CGU, vous vous engagez à utiliser uniquement le Service aux présentes fins. Toute violation de ces clauses entraînera la fermeture pure et simple de votre compte DJAMO et par conséquent la destruction de votre NV.

Vous ne pouvez souscrire au Service NV qu'à partir d'un seul compte DJAMO et numéro de téléphone (carte SIM). DJAMO se réserve le droit de résilier l'accès au service au Client dans les conditions prévues ci-dessous en cas de violation de la présente clause.

ARTICLE 5 - FONCTIONNALITÉS ET UTILISATION DU SERVICE

ARTICLE 5.1- Le NV

Le Client aura un NV qui l'identifie et qui est structuré comme suit:

- Code banque,
- code agence,
- N°compte,
- clé,

- domiciliation

Ce NV sera utilisé par le client pour recevoir des virements bancaires de toute institution financière non participante à SICA UEMOA.

Le NV est accessible depuis l'Application DJAMO. L'Utilisateur est responsable de son usage et peut, depuis son espace dans l'Application DJAMO:

- consulter son NV au format PDF et le partager;
- copier les numéros de ce NV.

ARTICLE 5.2 - LES VIREMENTS

Les virements reçus sont des opérations par lesquelles le Client donne l'ordre à DJAMO de créditer son compte en monnaie électronique des fonds en provenance d'un autre compte bancaire (ouvert à son nom ou au nom d'un tiers). Le compte est crédité du montant du virement. Les virements sont effectués en francs CFA .

ARTICLE 5.3 - LES CONDITIONS D'EXÉCUTION DES ORDRES DE VIREMENTS

Pour qu'un ordre de virement puisse être exécuté sur votre compte DJAMO, vous devez communiquer votre Relevé d'Identité Bancaire comportant votre NV aux tiers.

Si le NV fourni est inexact, DJAMO n'est pas responsable de l'inexécution ou de la mauvaise exécution de l'ordre de virement.

DJAMO peut dès réception d'un ordre de virement donné par le Client, opérer un traitement automatique de détection de cas de suspicions de fraude pouvant générer un rejet de l'ordre émis. Ce contrôle pourra conduire à un rejet automatique ou manuel de l'ordre de virement. Le Client pourra vérifier le statut du virement via son application DJAMO.

ARTICLE 5.4 - RECHARGEMENT DE LA MONNAIE ELECTRONIQUE PAR VIREMENT

Le NV permet de recevoir de l'argent d'un compte bancaire, domicilié dans un établissement bancaire de la zone UEMOA, vers la carte DJAMO du client afin de recharger cette carte du montant correspondant en monnaie électronique.

Si le client DJAMO reçoit un ordre de virement depuis une banque domiciliée à l'extérieur de l'espace UEMOA, cet ordre de virement sera rejeté par le Partenaire Bancaire et DJAMO.

Lorsque la Banque Partenaire reçoit un virement à destination du Client DJAMO, à partir d'un compte bancaire ouvert au sein d'un établissement de crédit de la zone UEMOA, DJAMO a l'obligation de créditer la carte du Client du montant correspondant que si les indications concernant le nom et le NV contenues dans l'ordre de virement sont corrects et compatibles avec ceux de la carte DJAMO.

Lorsque la Banque Partenaire reçoit un virement incomplet, elle:

- Rejete formellement et sans délai le virement, et notifier DJAMO qui fera part du rejet au Client;
- Ou demande des explications à la banque émettrice dudit virement.

La Monnaie Électronique est émise et inscrite sur la carte DJAMO à la date à laquelle les fonds sont mis à la disposition de la Banque Partenaire. Le montant de Monnaie Électronique inscrit sur la carte DJAMO correspond aux fonds reçus par la Banque Partenaire moins, éventuellement, les frais bancaires applicables.

En cas d'annulation par la banque du donneur d'ordre d'un virement émis à tort, la Monnaie Électronique correspondante sera annulée à l'initiative de la Banque Partenaire. Si la carte DJAMO du bénéficiaire est insuffisamment provisionnée pour annuler la Monnaie Électronique correspondante, le bénéficiaire sera redevable du montant correspondant auprès de DJAMO.

ARTICLE 5.5 - CHANGEMENT DE PLAN TARIFAIRES

Pour les présentes, le Client dispose de deux (2) plans tarifaires, l'un gratuit et l'autre payant auxquels il peut souscrire, à savoir :

- le Plan Premium et ;
- le Plan Free

Le Client a la faculté de passer d'un Plan à un autre en gardant le bénéfice du NV. Le Client peut également basculer du Plan Premium au Plan Free, lequel plan est totalement gratuit. Dans ce cas, c'est-à-dire quand le client passe du Plan Premium au Plan Free, le Client garde le bénéfice de son IBAN.

Ainsi, un Client disposant du Plan Premium qui passe au Plan Free et qui reçoit un virement après son basculement au Plan Free, sera automatiquement ramené au Plan Premium payant.

ARTICLE 6 - DATE DE VALEUR

Les opérations sont inscrites sur votre relevé au moment de leur exécution (transfert vers ou depuis votre Compte Djamo). Le cas échéant, celles-ci seront inscrites dès que nous les avons nous-mêmes reçus ou exécutés. La différence éventuelle entre la date d'opération et celle à laquelle elle est enregistrée sur le Compte DJAMO correspond uniquement au délai nécessaire à la transmission de l'information et à la comptabilisation de l'opération.

Pour votre sécurité, nous pouvons être amenés à différer l'inscription d'opérations sur le compte DJAMO en cas de suspicion de fraude ou en cas de présentation d'opérations atypiques.

A cette occasion, l'exécution d'opérations sur votre Compte DJAMO pourra être suspendue dans l'attente d'informations de votre part ou de tout autre tiers concerné.

ARTICLE 7 - REFUS DE VIREMENT

DJAMO a le droit de rejeter votre virement reçu, ou de refuser de créditer votre compte DJAMO sans motif ni préavis dans les cas prévus par la réglementation applicable au traitement des virements.

Nonobstant ce qui précède, DJAMO peut suspendre, retarder ou rejeter votre demande de réception de virement ou de crédit de votre carte suite à la réception d'un virement :

- si la valeur d'un ou de plusieurs de vos virements dépasse les limites et les plafonds de établies pour les services de DJAMO ;

- si DJAMO est incapable de charger votre carte/compte DJAMO pour le montant du virement reçu ;
- si votre ordre de virement est incomplet ou imprécis ;
- si DJAMO est incapable de confirmer votre identité ou vérifier toute information d'enregistrement ou ceux d'un Bénéficiaire, y compris son identité ;
- si DJAMO a une certaine suspicion de fraude ou d'irrégularité ou d'illégalité concernant la transaction demandée ;
- DJAMO et ou la Banque partenaire ne sont pas en mesure de répondre à votre demande pour une raison quelconque ; ou
- pour toute autre raison que DJAMO et la Banque Partenaire, à leurs seules discrétions, jugent appropriée ou nécessaire.

Vous comprenez et acceptez que si votre ordre de virement est rejeté pour une raison quelconque, vous serez informé du rejet par notification.

ARTICLE 8- RESTITUTION DE L'INDU

Conformément aux dispositions de l'article 1376 et suivants du Code civil le Client qui reçoit par erreur ou sciemment des fonds , rechargements, transferts et virements qui ne lui sont pas dûs s'oblige à restituer à DJAMO les fonds ,rechargements, transferts et virements indûment reçus.

En cas de trop-perçu ou sommes indûment reçus par le Client à l'occasion de chargement ou rechargement de son Compte DJAMO conséquemment à un ordre de virement ,DJAMO se réserve le droit de récupérer par prélèvement sur le Compte DJAMO du Client la somme d'argent correspondant au trop perçu.

DJAMO se réserve , également, le droit d'user de tous les moyens légaux pour se faire restituer les fonds indûment perçus par le Porteur, le cas échéant , complétés des frais accessoires et dommages-intérêts.

Le Client s'engage à rembourser toute dépense effectuée par DJAMO dans le recouvrement de toute somme due par le Porteur au titre du présent Contrat d'utilisation.

ARTICLE 9 - DONNEES A CARACTERE PERSONNEL DU CLIENT

La Banque partenaire est tenue de traiter et protéger les données personnelles mises à sa disposition par DJAMO, conformément aux dispositions législatives et réglementaires en matière de protection de données personnelles, notamment les textes suivants :

- la loi n°2013-450 du 19 juin 2013 relative à la protection des données à caractère personnel ;
- le décret n°2015-79 du 04 février 2015 fixant les modalités de dépôt des déclarations, de présentation, des demandes d'octroi et de retrait des autorisations pour le traitement des données à caractère personnel.

DJAMO s'engage à respecter la vie privée ainsi que les droits relatifs à la protection de vos données à caractère personnel. L'utilisation du Service est conditionnée à l'acceptation par le Demandeur de la collecte, de l'utilisation et du partage de données à caractère personnel. La collecte des données à caractère personnel du Demandeur et leur utilisation ont pour principale finalité de lui donner accès au Service et d'en permettre l'utilisation dans des

conditions optimales, de bénéficier d'un parcours client simplifié, d'une offre personnalisée et de répondre aux obligations réglementaires. Ces données sont conservées conformément à la durée légale et réglementaire en vigueur.

A l'occasion de la création de son Compte Djamo et de son NV, sous réserve de l'acceptation du Client, DJAMO collecte les données à caractère personnel du client, notamment : les nom et prénom, date et lieu de naissance, Document Officiel Valide, Numéro de téléphone, revenu, domicile et toute autre information qui permettra au Demandeur d'utiliser le Service.

DJAMO se réserve le droit de collecter tout document et information précisant le lieu de résidence du client.

Le Client autorise également l'utilisation de l'information client à des fins commerciales raisonnables en lien avec l'utilisation par ce dernier des Services, notamment les activités de marketing, de recherche et de pratiques commerciales, de Lutte contre la Fraude et le Blanchiment de capitaux et le Financement du terrorisme.

DJAMO pourra également utiliser les données à caractère personnel :

- à des fins d'informations du Client ;
- à des fins de sollicitations commerciales pour ses Services ;
- à des fins de recouvrement de créances
- à des fins d'évaluation et d'amélioration du Service.

DJAMO pourra enfin utiliser et partager les données du Client aux entités du Groupe DJAMO dans le respect de ses obligations légales et réglementaires pour déférer à toute demande des autorités publiques, administratives, judiciaires et réglementaires.

Les données à caractère personnel du Client sont traitées et stockées par DJAMO.

DJAMO utilisera les moyens en sa possession pour assurer la sécurité, la protection et la confidentialité de ces données à caractère personnel de manière permanente et pour prévenir la perte, le vol, l'utilisation, la divulgation ou encore la modification non autorisée de ces données.

Le Client peut à tout moment accéder à ses données, les rectifier, demander leur suppression conformément à la législation en vigueur, s'opposer à un traitement pour des motifs légitimes en formulant une demande en ce sens à l'adresse email

compliance.ci@djamo.io

Le Client devra informer immédiatement DJAMO par l'intermédiaire du Service Client DJAMO en cas de changement de toutes informations le concernant telles que communiquées lors de son inscription au Service.

ARTICLE 10 - RESPONSABILITÉ DU CLIENT

Le Client est responsable de la bonne conservation et de la bonne utilisation de son téléphone, de la compatibilité dudit téléphone au Service, ainsi que de la confidentialité de son Code, son NV, ses informations et données financières personnelles.

Le Client est responsable de toutes les Transactions effectuées à partir de son Téléphone et par ricochet au moyen de son NV.

Le Client doit prendre toutes les précautions raisonnables et agir en bon père de famille pour détecter toute utilisation non autorisée du Service et de son téléphone.

Le Client doit assurer la sécurité et la confidentialité des données du Relevé d'Identité Bancaire et les utiliser conformément aux finalités spécifiées ci-avant.

Le Client doit informer immédiatement DJAMO, via ses canaux de contact Service Clients, dans les cas suivants :

- Le Code d'accès du Client à l'Application Djamo ainsi que son NV est ou peut être connu par une personne non autorisée ;
- Une utilisation non autorisée du Service a eu lieu ou pourrait avoir eu lieu et une Transaction peut avoir été frauduleusement entrée ou compromise via son NV.

Le Client doit, à tout moment, suivre les procédures de sécurité qui lui sont notifiées par DJAMO ou toute autre procédure applicable au Service.

Le Client reconnaît que tout manquement ou omission de sa part vis-à-vis des procédures de sécurité recommandées par DJAMO peut entraîner une violation de la sécurité du Service.

Le Client ne doit à aucun moment exploiter ou utiliser le Service d'une manière qui pourrait directement ou indirectement porter préjudice aux droits de DJAMO, de ses partenaires Bancaires.

En tout état de cause, DJAMO, se réserve le droit de mener toutes actions en vue de réparer tout éventuel préjudice subi.

Le Client assume comme indiqué ci-après, les conséquences de l'utilisation du NV tant qu'il n'a pas fait opposition en contactant le Service Clients de DJAMO.

DJAMO ne saurait être tenue responsable en cas d'erreur ou d'information incomplète commise par le Client au moment d'un virement sur son NV.

ARTICLE 11 - CLAUSE DE LIMITATION DE RESPONSABILITÉ DE DJAMO

DJAMO ne peut être tenue responsable d'aucun dommage , préjudice et perte subis par le Client à moins que ces dommages , préjudice et perte n'aient été directement causés par la faute de DJAMO dûment démontrée.

DJAMO ne sera pas responsable des pertes ,préjudice et ou dommages subis par le Client en cas :

- de panne ou défaillance de téléphone du Client, du Système , plateforme et Service de DJAMO , des réseaux de télécommunication ou de tout réseau partagé, résultant de circonstances extérieures à DJAMO;
- de pannes d'électricité, d'altération des supports de stockage, de phénomènes naturels, d'émeutes, d'actes de vandalisme, de sabotage, de terrorisme, ou de tous autres événements extérieurs à DJAMO ;
- d'information erronée, illisible, incomplète ou inexacte contenue dans une demande reçue du Client ;
- d'erreurs ou de défaillances causées par un dysfonctionnement du téléphone du Client ;

- de saisie conservatoire, de saisie attribution ou de toute mesure judiciaire ou réglementaire restrictives rendant indisponibles tout ou partie des sommes contenues sur la carte DJAMO du Client ;
- de toute utilisation frauduleuse, abusive ou illégale du Service et / ou du téléphone du Client ou de l'utilisation par le Client de logiciel ou application tiers.

DJAMO ne peut en aucun cas être tenue responsable des dommages indirects subis par le Client ou un tiers.

DJAMO ne sera pas tenu pour responsable d'une perte due à une panne technique du système de paiement si celle-ci est signalée au Client par un message, un mail une notification via l'Application, l'adresse mail du client ou d'une autre manière visible.

DJAMO est autorisée à exécuter les ordres relatifs au Service du Client résultant d'une ordonnance ou d'une injonction d'un tribunal ou d'une autorité ou d'un organisme compétent en vertu des lois applicables. Le Client ne peut en aucun cas tenir rigueur à DJAMO de ce fait.

Enfin, DJAMO et la Banque Partenaire ne sauraient en aucun être tenues responsables pour tout dommage indirect, perte de revenus ou de profits ou toute autre perte ou dommage résultant de l'utilisation ou de la non-utilisation de l'IBAN.

ARTICLE 12 - DISPONIBILITÉ DU SERVICE

Le Service est disponible 7j/7, 24h/24. Néanmoins, le service peut être momentanément inaccessible afin de réaliser des opérations d'actualisation, de mise à jour, de sauvegarde ou de maintenance, ou en raison de défaillance des réseaux de communication.

DJAMO en informera donc le Client par notification via l'application mobile.

Le Client reconnaît que la disponibilité du Service ne saurait être absolue, et que DJAMO pourra, à tout moment et sans préavis, suspendre le Service en cas de risque supposé ou avéré sur la confidentialité du Service ou en cas de fraude, de menaces cybercriminelles.

ARTICLE 13 - CONFIDENTIALITE

Les documents ou renseignements fournis par les Parties sont confidentiels. Ils ne peuvent être utilisés par elles que pour les besoins du Contrat et ne peuvent faire l'objet d'aucune divulgation à des tiers ou à des membres du personnel de l'une ou l'autre des Parties non appelés à participer à l'exécution du Contrat, sauf si la divulgation est nécessaire en raison d'obligations légales ou réglementaires échappant au contrôle des Parties.

Sont également confidentiels tous les documents et toutes les informations dont les Parties auraient pu avoir connaissance dans le cadre de l'exécution du Contrat et en particulier celles relatives à l'organisation, aux activités, aux outils et méthodes de celles-ci ou émanant de tiers.

En outre, dès l'échéance ou la réalisation du Contrat, les Parties devront au choix de ces dernières, restituer à l'autre Partie l'ensemble des documents contenant des informations confidentielles relatives au Contrat résilié, soit assurer l'autre Partie de la destruction de ces informations.

ARTICLE 14 - CAS FORCE MAJEURE

DJAMO ne pourrait être tenu pour responsable de tout cas de force majeure indépendant de sa volonté, rendant impossible l'exécution de ses obligations, soit partiellement, soit en totalité.

Les cas de force majeure suspendent l'exécution des présentes CGU.

La force majeure est entendue dans le cadre de l'exécution du présent Contrat comme tout événement à la fois imprévisible, insurmontable et indépendant de la volonté des Parties. En cas de suspension du Service dû à la force majeure, le Client ne recevra aucune indemnisation. En revanche, il sera remboursé des fonds disponibles dans son compte DJAMO.

La Partie victime du cas de force majeure doit en aviser l'autre Partie dans un délai de trente (30) jours à compter de la survenance de l'événement.

La Partie qui invoquera un cas de force majeure mettra tout en œuvre pour réduire autant que possible les effets dommageables résultant de cette situation (chaque Partie supportant toutefois la charge de tous les frais qui lui incomberont et qui résulteront de la survenance du cas de force majeure).

Dès la notification de la force majeure, les Parties engageront des discussions en vue d'adopter les mesures adéquates en fonction des circonstances.

A défaut, la partie qui en est victime ne peut s'en prévaloir à l'égard de son cocontractant. En cas de résiliation du fait d'un cas de force majeure, aucune des Parties ne sera en droit de réclamer des dommages et intérêts.

Cette déclaration doit être faite pendant les heures d'ouverture des Services Client de DJAMO, avec toutes les pièces justificatives de la demande d'opposition.

Pour être valable, l'opposition par appel téléphonique devra être confirmée par écrit, par le demandeur muni de toutes pièces justificatives dans les vingt-quatre (24) heures ouvrées qui suivent la demande d'opposition. En cas de contestation sur l'opposition, l'opposition sera réputée avoir été effectuée à la date de la réception de ladite lettre.

En cas d'utilisation frauduleuse du Compte DJAMO ou des données liées à son utilisation, le Client de la carte doit faire opposition pour ce motif et la déclarer dans les meilleurs délais.

ARTICLE 14 - DURÉE - MODIFICATION ET RÉSILIATION

Les présentes CGU lient les Parties à compter de leur acceptation par le Client et sont conclues pour une durée indéterminée.

DJAMO pourra modifier les CGU pourront à tout moment. En cas de modification, le Client sera informé au moins quinze (30) jours calendaires avant l'entrée en vigueur des nouvelles CGU.

Toutes les modifications qui seront le cas échéant, apportées aux stipulations du Contrat doivent obligatoirement être matérialisées par voie d'avenant au Contrat et signée par les Parties.

En continuant à utiliser le Service, le Client sera considéré comme ayant accepté sans réserve et expressément les modifications des CGU. Toute notification de refus par le Client des modifications apportées aux CGU entraînera la résiliation du Service.

ARTICLE 14.1 – RESILIATION A LA DEMANDE DU CLIENT

Le Client peut à tout moment demander la suppression de son IBAN en contactant le Support Clients du Distributeur. Il lui sera adressé une attestation de résiliation.

ARTICLE 14.2 – RÉSILIATION À L'INITIATIVE DE DJAMO

DJAMO peut mettre fin au Contrat par simple notification, après expiration d'un délai de préavis de 30 jours calendaires.

Toutefois DJAMO est dispensé de respecter le délai de préavis et peut procéder immédiatement à la suppression du NV en cas de comportement gravement répréhensible de la part du Client (notamment en cas de refus de fourniture de renseignements ou documents faux ou inexacts), de non-respect de l'une des obligations nées des présentes Conditions Générales d'Utilisation, ou de non-respect de la législation et de la réglementation en vigueur. Dans ce cas, la résiliation du Contrat sera effective immédiatement.

DJAMO peut suspendre ou fermer le NV du Client dans les cas suivants :

- Si DJAMO a connaissance ou a des raisons de croire que le Client utilise le Service à des fins non autorisées, illégales, incorrectes, délictueuses ou frauduleuses ou pour des activités criminelles ou délictueuses ;
- En cas de suspicion ou d'activités de fraudes, blanchiment de capitaux ou financement du terrorisme;
- Si le Client agit (ou permet une telle action) avec son téléphone d'une façon susceptible, selon DJAMO, d'affecter ou d'endommager ou d'affecter la disponibilité du Service ;
- Si le Compte DJAMO du Client est clôturé pour quelque raison que ce soit ;
- Si le Client ne respecte pas l'une quelconque de ses obligations au titre des présentes CGU ;
- En cas de problèmes/pannes techniques, de maintenance ou de mise à jour du contenu ou des fonctionnalités du Service ou pour des raisons de sécurité ;
- Si résiliation du Compte DJAMO du Client sur décision de Partenaires Bancaires, Autorités Administratives, Policières et Judiciaires, Régulateurs et Superviseurs;
- Si DJAMO décide de suspendre ou de cesser la fourniture du Service pour des raisons commerciales, en cas de force majeure, ou pour toute autre raison déterminée à son entière discrétion ;
- Si le Client figure dans le fichier des interdictions suite à un incident de paiement ou suite à des actes frauduleux ou illégaux ;
- Si le Client viole l'interdiction de souscrire au Service exclusivement à partir d'une seule SIM et d'un seul DOV.

ARTICLE 15 - NULLITÉ PARTIELLE

Si une stipulation du Contrat venait à être nulle en vertu d'une loi , d'un règlement ou d'une décision judiciaire , elle serait réputée non écrite. Dans cette hypothèse, les Parties devront

négociier de bonne foi une clause de remplacement se rapprochant le plus possible d'un point de vue juridique et économique de la stipulation frappée de nullité
La nullité partielle d'une clause du présent Contrat n'entraîne pas la nullité de ses autres clauses qui demeurent applicables.

ARTICLE 16 – RÉCLAMATIONS

Le Client peut déposer une réclamation auprès des Services Client de DJAMO via les canaux dédiés en présentant la facture, le ticket ou les justificatifs de l'opération litigieuse, et cela dans les meilleurs délais après la date de l'opération contestée.

Les parties conviennent d'apporter les meilleurs soins à leur information réciproque sur les conditions d'exécution de l'opération. Le cas échéant, et notamment en cas de fraude ou de suspicion de fraude commise par un tiers identifié ou non, DJAMO peut demander un récépissé ou une copie d'un dépôt de plainte.

Les informations ou documents, ou leur reproduction, que DJAMO détient et qui sont relatifs aux opérations visées dans le présent contrat doivent être conservés pendant 10 ans conformément aux textes en vigueur.

Conformément à sa Politique y afférente , le traitement des réclamations par DJAMO est rendu à titre gratuit au Client.

ARTICLE 17 – CONVENTION DE PREUVE

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

ARTICLE 19 – SANCTIONS

Tout usage abusif , criminel, délictuel ou frauduleux du Service ainsi que toute fausse déclaration est passible des sanctions prévues par la loi.

Toute fausse déclaration ou usage abusif du Service peut également entraîner la perte du bénéfice des dispositions contractuelles.

Tous frais et dépenses réels, engagés pour le recouvrement forcé des opérations sont à la charge du Client.

ARTICLE 20 - LUTTE CONTRE LE BLANCHIMENT ET CONTRE LE TERRORISME

DJAMO s'engage à mettre en œuvre les exigences légales et réglementaires édictées pour la Lutte contre le Blanchiment de capitaux et contre le Financement du Terrorisme dans l'UEMOA et à informer les autorités compétentes de tous cas qui lui paraîtraient suspects.

Le NV du Client pourrait être clôturé , suspendu ou bloqué en cas de suspicion. Cette suspension, clôture ou ce blocage ne saurait engager la responsabilité de DJAMO.

ARTICLE 21 - RÈGLEMENT DES LITIGES - ATTRIBUTION DE JURIDICTION

Tout litige né de l'interprétation des présentes et tout litige né de l'exécution des présentes devra, au préalable, faire l'objet d'un règlement amiable entre les Parties.

A défaut de règlement à l'amiable dans un délai de trente (30) jours, suivant la réception, par l'une des Parties, de la demande écrite d'un règlement amiable, émanant de l'autre Partie, le litige sera soumis à la compétence exclusive du Tribunal de Commerce d'Abidjan.

La loi applicable au présent contrat est la loi ivoirienne.

Pour l'exécution des présentes et de leurs suites, il est fait élection de domicile, pour chacune des Parties, en son siège social pour DJAMO et à son domicile indiqué lors de son inscription au Service.

Pour DJAMO

Pour le Client

Version en vigueur à partir de Juin 2024

ANNEXE 1 - PLAFONDS DES CARTES

Des plafonds réglementaires sont fixés pour tout nouveau compte et sont indiqués ci-dessous. Ils sont applicables dès activation de la carte. Ces plafonds sont susceptibles de modification en fonction des renseignements communiqués par le Client ou conformément à la réglementation imposée par la BCEAO.

Veillez trouver les [Plafonds applicables](#) aux cartes prépayées.

ANNEXE 2 - [CONDITIONS TARIFAIRES](#)

Version en vigueur à partir d'Avril 2024