

LES CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION DU PORTE MONNAIE MOBILE CASH



1. OBJET DU CONTRAT

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation ont pour objet de définir les modalités d'utilisation du service « Mixx Sénégal », proposé par Mobile Cash S.A., ci-après dénommée « Mobile Cash », en partenariat avec Sentel GSM S.A., ci-après dénommée « YAS Sénégal ».

Mobile Cash S.A. émet la Monnaie Électronique et a donné mandat à YAS Sénégal ainsi qu'à ses agents pour la gestion des opérations commerciales et la distribution du service « Mixx Sénégal ».

L'activité est exercée conformément aux directives de la BCEAO relatives à l'émission de monnaie électronique. Pour les réceptions de transferts internationaux, Mobile Cash se réserve le droit de s'assurer du respect de la réglementation des changes, notamment de la réception des fonds par le biais d'un intermédiaire dûment habilité.

Le client s'engage à se conformer aux présentes Conditions Générales d'Utilisation ainsi qu'à toutes les modifications ultérieures pouvant intervenir dans le cadre de l'utilisation du service Mixx Sénégal, après autorisation de la BCEAO.

2. DÉFINITIONS

Les termes commençant par une majuscule auront la signification qui leur est donnée ci-dessous :

- **« Agent Mixx Sénégal »** : prestataire de services dûment autorisé par Mobile Cash, dont la liste est accessible via le centre d'assistance au numéro 201123, joignable gratuitement depuis une ligne Yas.
- **« Point marchand Mixx Sénégal »** : prestataire de services dûment autorisé par Mobile Cash, membre du réseau d'acceptation de Mixx Sénégal, dont la liste est accessible via le centre d'assistance au numéro 201123, joignable gratuitement depuis une ligne Yas.
- **« Compte Mixx Sénégal »** : compte de monnaie électronique unique associé à tout client du service Mixx Sénégal et contenant les renseignements essentiels relatifs à l'identification du Porteur.
- **« Carte SIM »** : carte à puce servant à stocker les données du client.
- **« Données personnelles »** : toute information relative à une personne physique identifiée ou identifiable, directement ou indirectement, collectée et traitée par l'EME dans le cadre de la fourniture du Service. Il s'agit notamment des données d'identification, de transaction, de trafic et de localisation approximative par rapport aux points de vente.
- **« Mobile Cash S.A. »** : établissement non bancaire émetteur de la Monnaie Électronique, dûment autorisé par la BCEAO.
- **« Monnaie Électronique »** : valeur monétaire représentant une créance, incorporée dans une carte à puce dont la fonction est intégrée à un téléphone portable. Elle peut être utilisée pour effectuer des transactions sans faire intervenir de comptes bancaires.
- **« Client »** ou **« Porteur »** : tout utilisateur de téléphone mobile ayant choisi d'utiliser le service Mixx Sénégal.
- **« Transaction »** : toute opération effectuée via le service Mixx Sénégal.
- **« Pièce d'identité »** : carte nationale d'identité pour les ressortissants sénégalais ou passeport pour les étrangers.
- **« Quick Response Code (QR Code) »** : code-barres en deux dimensions, représenté par un carré de pixels, permettant de décrypter rapidement des informations grâce à un lecteur natif ou téléchargé sur un terminal adapté. La lecture du QR Code permet d'accéder aux informations sur le compte Mixx Sénégal associé.
- **« Retrait »** : toute opération effectuée par l'Utilisateur visant à retirer de l'argent depuis son compte Mixx Sénégal.
- **« Transfert »** : toute opération effectuée par l'Utilisateur visant à recharger le compte d'un autre Utilisateur en unités de valeur, ou à transférer des unités de valeur par transfert avec code, que le bénéficiaire recevra en argent.

3. PRESTATIONS FOURNIES

L'activation du Compte Mixx Sénégal crédité en Monnaie Électronique permet d'effectuer les opérations suivantes :

1. Dépôt et retrait d'espèces auprès de tout Agent Mixx Sénégal ;
2. Transfert d'argent à toute autre personne via le téléphone portable ;
3. Transfert d'argent à toute autre personne via un Agent Mixx Sénégal ;
4. Achat de crédit téléphonique pour soi-même ou pour un autre numéro Yas ;
5. Achat de forfaits Yas ;
6. Paiement de factures ;
7. Transferts et paiements interopérables ;
8. Achat et activation d'une carte Mastercard ;
9. Activation d'un prêt Lebalma pour les clients éligibles.

Toute transaction Mixx Sénégal ne peut être effectuée que dans la limite du solde de Monnaie Électronique disponible sur le compte du client, frais compris, et dans le respect des plafonds fixés par Mobile Cash en fonction du profil associé à l'utilisateur.

4. CONDITIONS D'ACCÈS AU SERVICE

Afin de s'inscrire au service Mixx Sénégal, l'Utilisateur déclare :

- être une personne physique juridiquement capable, le mineur étant admis sous réserve d'une autorisation parentale ;
- résider au Sénégal ;
- être titulaire ou avoir la jouissance d'une ligne de téléphonie mobile active, non suspendue et non résiliée, souscrite auprès d'un opérateur de communications électroniques au Sénégal ;
- présenter une pièce d'identité en cours de validité ;
- être en possession d'un téléphone mobile compatible permettant d'utiliser le Service ;
- ne pas figurer sur une liste de sanctions nationales ou internationales établie dans le cadre de la lutte contre le blanchiment de capitaux, le financement du terrorisme et le financement de la prolifération des armes de destruction massive, y compris les listes de gel des avoirs.

Le mineur devra, pour l'ouverture de son compte, fournir une autorisation parentale dûment légalisée de son tuteur légal ainsi que la pièce d'identité en cours de validité de ce dernier.

Mobile Cash se réserve toutefois le droit de refuser l'ouverture d'un compte de monnaie électronique à tout demandeur, sans avoir à s'en justifier.

À tout moment, Mobile Cash peut suspendre l'accès du client au service Mixx Sénégal s'il existe des éléments laissant présumer une utilisation frauduleuse ou une tentative d'utilisation frauduleuse de ses services. Le client en sera informé par tout moyen approprié.

5. CODE PERSONNEL ET CRYPTOGRAPHIE

Afin d'assurer la confidentialité de l'accès au service Mixx Sénégal, la procédure d'identification repose sur la saisie d'un code personnel et secret à 4 chiffres (« code secret »), unique et spécifique, choisi par le client lors de la procédure d'activation de son portefeuille électronique.

Il est recommandé de ne pas communiquer ce code secret à des tiers. Le non-respect de cette consigne exonère irrévocablement Mobile Cash en cas d'utilisation frauduleuse de ce code.

La validation de chaque Transaction doit être confirmée par ce code. Toute Transaction confirmée par le code secret exonère irrévocablement Mobile Cash de toute responsabilité.

6. UTILISATION PERSONNELLE DU COMPTE MIXX SÉNÉGAL

Le service Mixx Sénégal doit être utilisé exclusivement par l'Utilisateur qui y a souscrit, pour son propre compte. Aucune procuration ne peut être donnée par l'Utilisateur à un tiers pour utiliser le service Mixx Sénégal.

L'Utilisateur est seul responsable de toutes les Transactions effectuées à partir de son Compte Mixx Sénégal.

Les avoirs en unités de valeur détenus par un Utilisateur identifié ne doivent pas excéder la somme de deux millions (2 000 000) de francs CFA, sauf autorisation de la Banque Centrale.

Les avoirs en unités de valeur détenus par un Utilisateur non identifié ne peuvent excéder la somme de deux cent mille (200 000) francs CFA.

Le cumul mensuel des rechargements en monnaie électronique effectués par un même Utilisateur identifié ne peut excéder dix millions (10 000 000) de francs CFA, sauf autorisation de la Banque Centrale.

7. TARIFICATION

La grille tarifaire reprenant l'ensemble des frais appliqués au titre de l'ouverture du Compte et des Transactions est disponible dans chaque point de vente Mixx Sénégal ainsi que sur le site internet [Mixx Sénégal / Yas Sénégal](#)

L'accès au service Mixx Sénégal ainsi que la consultation du solde sont gratuits pour le client.

Pour chaque Transaction payante du service Mixx Sénégal, des frais Toutes Taxes Comprises (TTC), incluant la TVA ainsi que toute autre imposition applicable au Sénégal, seront automatiquement prélevés sur le Compte de Monnaie Électronique.

Mobile Cash se réserve le droit de modifier la grille tarifaire après en avoir informé le client. La poursuite de l'utilisation du service sera considérée comme une acceptation tacite de cette modification.

Des frais de gestion de compte d'un montant minimum de cinquante (50) francs CFA par mois pourront être appliqués aux comptes ne présentant aucune activité initiée par le client pendant une période de cent quatre-vingts (180) jours consécutifs. Un compte est considéré comme actif dès lors qu'il enregistre une activité, qu'elle soit financière ou non financière, réalisée via USSD ou via l'application mobile. Les

LES CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION DU PORTE MONNAIE MOBILE CASH



activités prises en compte incluent notamment les transactions financières (transferts d'argent, paiements, dépôts et retraits, paiement de factures, achat de crédit ou de forfait, ou tout autre service disponible sur la plateforme) ainsi que les activités non financières (consultation du solde, réinitialisation du code PIN ou toute interaction attestant de l'utilisation du compte).

8. CONVERTIBILITÉ DE LA MONNAIE ÉLECTRONIQUE

La Monnaie Électronique peut, à tout moment, être convertie en francs CFA émis par la Banque Centrale des États de l'Afrique de l'Ouest (BCEAO), d'une valeur équivalente, auprès de tout Agent Mixx Sénégal autorisé.

La conversion de Monnaie Électronique en espèces auprès d'un Agent Mixx Sénégal donnera lieu à la perception de frais conformément à la grille tarifaire.

9. RESPONSABILITÉS DE MOBILE CASH ET ENGAGEMENTS DU CLIENT

9.1 Responsabilités de Mobile Cash

Mobile Cash s'engage à :

1. Fournir un service conforme aux lois et règlements applicables à l'activité de monnaie électronique au Sénégal. À ce titre, Mobile Cash se réserve le droit de faire évoluer le service Mixx Sénégal et les présentes Conditions Générales d'Utilisation à tout moment afin de répondre aux exigences réglementaires et légales;
2. Traiter les réclamations du client dans un délai minimum de deux (2) heures et maximum de quarante-huit (48) heures, selon la nature de la réclamation ;
3. Sous réserve de l'identification du client conformément aux directives de la BCEAO, rétablir le compte de monnaie électronique du client dans un délai de vingt-quatre (24) heures ;
4. Loger dans un compte séquestre ouvert auprès de Banque Atlantique Sénégal tous les paiements et autres sommes reçus dans le cadre des Transactions Mixx Sénégal. Mobile Cash s'engage à ce que le solde du compte séquestre soit égal à la valeur de la monnaie électronique en circulation. Les intérêts issus des dépôts placés sur ce compte serviront à couvrir les investissements nécessaires au fonctionnement du service Mixx Sénégal. Le client reconnaît n'avoir aucun droit sur ces intérêts ;
5. Mettre en œuvre tous les moyens raisonnables afin d'assurer le bon fonctionnement du service ainsi que l'exécution diligente des transferts et Transactions initiés par le client.

Toutefois, Mobile Cash ne saurait être tenue responsable :

- des pertes consécutives à une mauvaise manipulation du téléphone portable par le client ;
- du dysfonctionnement de l'appareil mobile ;
- du mauvais fonctionnement du service ou d'un retard du réseau mobile résultant d'événements échappant à son contrôle, notamment le transport des données, la défaillance des matériels ou réseaux de télécommunication, ou des cas fortuits ou de force majeure (guerre, incendie, dégâts des eaux, soulèvements populaires, etc.) ;
- des dommages directs ou indirects résultant d'un acte frauduleux ou contraire au code de conduite défini par Mobile Cash, commis par un agent de distribution, un accepteur ou un distributeur ;
- de l'utilisation frauduleuse d'une pièce d'identité ou d'une usurpation d'identité.

Afin de respecter les obligations légales, réglementaires, d'audit et de lutte contre le blanchiment de capitaux, le financement du terrorisme et le financement de la prolifération des armes de destruction massive, les informations reçues sur les clients pourront être transmises, sur demande, aux autorités compétentes.

9.2 Engagements du client

Le client s'engage à :

1. Fournir lors de l'enregistrement des informations exactes, correctes et à jour. En cas de changement, il s'engage à en informer Mobile Cash par tout moyen laissant une trace écrite ;
2. Présenter une pièce d'identité valide à la demande d'un agent Yas dans le cadre d'une Transaction ou de la procédure d'enregistrement ;
3. Autoriser Mobile Cash et ses agents à effectuer une copie de sa pièce d'identité et à la conserver afin de satisfaire aux obligations légales et réglementaires ;
4. Assumer l'entière responsabilité de l'usage du service ainsi que des conséquences d'une divulgation de son code PIN secret. Toutes les Transactions initiées et confirmées par le code PIN secret seront réputées émaner du client ;
5. Utiliser le service Mixx Sénégal uniquement auprès d'un agent ou d'un accepteur Mixx Sénégal autorisé ;
6. S'acquitter des frais conformément à la grille tarifaire ;
7. Ne jamais utiliser le service Mixx Sénégal dans le cadre de la commission d'une infraction ;

8. Informer immédiatement Mobile Cash, en cas de perte ou de vol du téléphone portable et/ou de la carte SIM, en appelant gratuitement le 201123 ou en se présentant chez un Agent Mixx Sénégal. Le compte ainsi que l'accès au service seront alors immédiatement bloqués. Le compte sera réactivé dès que Mobile Cash sera en mesure d'identifier à nouveau le client.

10. DÉCÈS DE L'UTILISATEUR

Le décès de l'Utilisateur met automatiquement fin aux présentes Conditions Générales d'Utilisation dès lors qu'il est porté à la connaissance de l'EME, par courrier simple contre décharge adressé à :

Mobile Cash S.A.

Siège social : Almadies Zone 15, Lot n°8, Immeuble NOURA - Dakar (Sénégal)

Ce courrier devra être accompagné des justificatifs requis.

Les opérations intervenues après que l'EME a été informé du décès, notamment les retraits, seront considérées comme non autorisées, sauf accord des ayants droit, du notaire chargé de la succession ou de l'administrateur légal des biens.

Pour obtenir le remboursement du solde résiduel du Compte Mixx Sénégal, les ayants droit ou le représentant légal devront adresser une demande écrite accompagnée des pièces justificatives suivantes :

- certificat de décès de l'Utilisateur ;
- jugement d'hérédité ;
- certificat de non-appel ni opposition ;
- procuration notariée au profit du représentant ou procuration sous seing privé légalisée à la Police ou à la Gendarmerie comportant la signature de chacun des héritiers, sauf cas particulier prévu par la loi ;
- copie de la pièce d'identité valide du représentant ;
- numéro de téléphone mobile auquel est ou était associé le Compte concerné ;
- modalité de paiement choisie pour le remboursement : espèces, virement bancaire, chèque ou tout autre moyen convenu entre les parties.

En cas de remboursement par virement, le relevé d'identité bancaire devra être fourni. Le virement ne pourra être effectué que vers un compte ouvert auprès d'un établissement de crédit situé au Sénégal. Toute demande de remboursement vers un compte situé à l'étranger ne sera pas admise.

À réception de l'ensemble des pièces requises, l'EME procédera au remboursement selon les modalités prévues à l'article relatif au remboursement des fonds disponibles sur le Compte Mixx Sénégal en cas de résiliation du service.

11. INCAPACITÉ DE L'UTILISATEUR

Lorsque l'Utilisateur est atteint d'une incapacité résultant notamment d'une condamnation à une peine afflictive ou infamante, ou d'une altération momentanée ou durable de ses facultés mentales ou corporelles pour cause de maladie, d'infirmité ou d'affaiblissement lié à l'âge, le curateur, le tuteur, le curateur d'office ou le mandataire judiciaire pourra administrer le compte de l'Utilisateur conformément à la mission fixée par le juge l'ayant désigné ou conformément aux dispositions légales en vigueur.

Le représentant devra justifier de sa qualité et cesser toute opération à l'expiration de sa mission.

Le compte de l'Utilisateur pourra être clôturé lorsque l'incapacité est durable, et le remboursement de l'éventuel solde créditeur sera effectué selon les modalités prévues à l'article 13.

12. REMBOURSEMENT DES FONDS DISPONIBLES EN CAS DE RÉSILIATION DU SERVICE

En cas de résiliation du Compte ou d'arrêt du Service, l'Utilisateur devra demander le remboursement de l'intégralité du solde de son Compte.

Seul le solde résiduel du Compte est remboursable. Les frais liés aux opérations de Transfert ordonnées par l'Utilisateur ou à toute autre opération effectuée avant la résiliation du Service demeurent dus et ne sont pas remboursables.

Pour obtenir le remboursement du solde résiduel, l'Utilisateur devra adresser une demande écrite à :

Mobile Cash S.A.

Siège social : Almadies Zone 15, Lot n°8, Immeuble NOURA - Dakar (Sénégal)

Cette demande devra inclure :

- le numéro du Compte concerné ;
- les nom, prénom(s) et adresse de l'Utilisateur ;
- une copie recto-verso lisible de la pièce officielle d'identité en cours de validité ;
- une demande de résiliation du Service, si celle-ci n'a pas encore été effectuée, avec éventuellement le motif de clôture ;

LES CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION DU PORTE MONNAIE MOBILE CASH



- la modalité de paiement choisie pour le remboursement : espèces, virement sur un compte bancaire ou de monnaie électronique, ou chèque.

En cas de remboursement par virement, le relevé d'identité bancaire d'un compte au nom de l'utilisateur devra être précisé. Ce virement ne pourra être effectué que vers un compte ouvert auprès d'un établissement de crédit situé au Sénégal. Toute demande de remboursement vers un autre compte ne sera pas traitée.

À réception de ce courrier et de l'ensemble des pièces, l'EME ouvrira un dossier de remboursement au nom de l'utilisateur. La prise en charge de ce dossier pourra entraîner la facturation de frais de demande de remboursement.

Dans tous les cas, le remboursement sera effectué dans un délai de trois (3) jours ouvrés suivant la complétude de la demande.

Le remboursement intégral des fonds figurant sur le Compte entraîne la clôture automatique et définitive de celui-ci.

Dans certains cas, l'EME pourra être amené, si la loi l'y contraint, à ne pas effectuer de remboursement.

13. CONDITIONS ET MODALITÉS DE REMBOURSEMENT

Le client peut, pendant la période de validité du contrat, retirer la totalité du solde de monnaie électronique disponible sur son compte, sans autres frais que ceux strictement nécessaires à la réalisation de l'opération, notamment les frais standards applicables aux retraits d'espèces sur le compte de monnaie électronique.

14. ACCEPTATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION

La souscription par le client au service Mixx Sénégal implique l'acceptation pleine et entière des présentes Conditions Générales d'Utilisation.

Ces Conditions pourront être modifiées par Mobile Cash, après autorisation de la BCEAO. La poursuite de l'utilisation du service sera considérée comme une acceptation tacite de ces modifications.

La nouvelle version du contrat sera disponible auprès des agents Mixx Sénégal et des centres d'assistance Yas ; elle sera également publiée sur le site internet [Mixx Sénégal / Yas Sénégal](#).

À défaut d'autorisation de la BCEAO, toute modification sera réputée sans effet.

15. PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Conformément à la loi n° 2008-12 du 25 janvier 2008 relative à la protection des données à caractère personnel ainsi qu'à la loi n° 2008-08 sur les transactions électroniques, le client bénéficie d'un droit d'accès et de rectification des informations le concernant.

Pour exercer ce droit et obtenir communication des informations le concernant, le client peut s'adresser par courrier à :

Mobile Cash S.A.

15, Almadies Route de Ngor, Dakar

Le client peut également, pour des motifs légitimes, s'opposer au traitement des données personnelles le concernant.

Mobile Cash S.A. se réserve le droit d'utiliser ces données dans le cadre d'opérations de marketing direct afin de communiquer, par SMS, téléphone ou courrier postal, ses offres commerciales portant sur ses produits et services ou ceux de ses partenaires, conformément à la délibération n° 2014-20/CDP du 30 mai 2014.

Le transfert des données du client vers des partenaires basés à l'étranger fera préalablement l'objet d'une déclaration auprès de la Commission de Protection des Données Personnelles (CDP).

16. CLÔTURE DU COMPTE MIXX SÉNÉGAL

Le Compte Mixx Sénégal du client pourra être clôturé par Mobile Cash, sans que sa responsabilité ne puisse être engagée, dans les cas suivants :

- sur instruction des autorités judiciaires, policières et/ou de la BCEAO ;
- si Mobile Cash ou ses agents ont connaissance ou soupçonnent que le Compte est utilisé à des fins frauduleuses ou illégales ;
- si Mobile Cash estime que le client ne respecte pas les présentes Conditions Générales d'Utilisation ou utilise le service de façon inappropriée au risque de compromettre l'intégrité du système ;
- si un organisme national ou international dûment habilité diligente une enquête, ou lorsqu'une procédure pénale est engagée à l'encontre du client, ou pour toute autre raison de nature à porter atteinte à la réputation commerciale de Mobile Cash ;
- si le client signale la perte de son téléphone portable ou de sa carte SIM, sous réserve de réception d'une demande de clôture accompagnée d'une copie recto-verso de la pièce d'identité produite lors de l'enregistrement ;
- si le client signale à Mobile Cash qu'il a révélé son code PIN secret à un tiers, sous réserve de réception d'une demande de clôture accompagnée d'une copie recto-verso de la pièce d'identité produite lors de l'enregistrement.

La clôture du compte à l'initiative de l'une ou l'autre des parties entraîne la résiliation, sans formalité ni délai, du présent contrat.

Sauf instructions particulières des autorités policières, judiciaires et/ou bancaires, le solde créditeur du c convertible auprès de tout Agent Mixx Sénégal en francs CFA émis par la BCEAO et remboursé au client sur justification de son identité.

Période de validité du compte

- En cas de solde égal à 0 franc CFA et d'absence de transaction pendant quatre-vingt-dix (90) jours, Mobile Cash se réserve le droit de clôturer le compte.
- En cas de solde supérieur à 0 franc CFA et d'absence de transaction pendant quatre-vingt-dix (90) jours, Mobile Cash se réserve le droit de procéder comme suit :
 - le compte sera mis en suspens pour une nouvelle période de quatre-vingt-dix (90) jours, dite **période de grâce**. Durant cette période, le retour au statut actif pourra intervenir si une transaction génératrice de revenus est constatée sur le compte ;
 - à l'issue de cette période de grâce, si aucune transaction génératrice de revenus n'est constatée, le compte sera mis en suspension sans possibilité de transaction.

Durant cette période de suspension, le client pourra à tout moment :

- réactiver son compte et se faire attribuer un nouveau numéro mobile, au moyen d'une procédure d'identification et de réactivation ;
- ou demander le remboursement de son solde, via une procédure d'identification et de clôture de compte.

Sauf instructions particulières des autorités policières, judiciaires et/ou bancaires, le solde créditeur sera convertible auprès de tout Agent Mixx Sénégal en francs CFA émis par la BCEAO.

Si le solde créditeur n'est pas réclamé pendant dix (10) ans, le compte sera clôturé et les fonds seront transférés à l'autorité compétente. Les frais liés à cette opération seront débités du solde créditeur avant transfert.

17. DROIT APPLICABLE ET ATTRIBUTION DE JURIDICTION

Les relations entre Mobile Cash et les clients sont régies par les lois en vigueur au Sénégal et, plus particulièrement, par les réglementations de l'Union Monétaire Ouest-Africaine (UMOA) relatives à l'activité d'émission de monnaie électronique.

En cas de différend, les parties conviennent de recourir en priorité à un règlement amiable. À défaut d'accord amiable dans un délai de trente (30) jours à compter de la survenance du différend, la partie la plus diligente pourra saisir les juridictions compétentes de Dakar.