

LES CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION DU PORTE MONNAIE MOBILE CASH

1. Objet du contrat

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

Mobile Cash S.A. émet la Monnaie Electronique et a donné mandat à YAS Sénégal et ses agents pour la gestion des opérations commerciales et sa distribution à travers le service « Mixx Sénégal ».

L'activité se fera 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 la réception des fonds par le biais d'un intermédiaire dûment habilité. Le client s'engage dès lors à se conformer aux Conditions Générales d'Utilisation ainsi qu'à toutes les modifications ultérieures qui pourraient survenir au titre de l'utilisation du service Mixx Sénégal.

2. Définitions

Les termes définis par une lettre capitale auront la signification qui leur est donnée ci-dessous : « Agent Mixx Sénégal » : un prestataire de services dûment autorisé par Mobile Cash et dont la liste est accessible par un appel au centre d'assistance au numéro 201123 joignable gratuitement par une ligne Yas.

« **Point marchand Mixx Sénégal** » : un prestataire de services dûment autorisé par Mobile Cash, membre du réseau d'acceptation de Mixx Sénégal et dont la liste est accessible par un appel au centre d'assistance au numéro 201123 joignable gratuitement par une ligne Yas.

« **Compte Mixx Sénégal** » : le compte de monnaie électronique unique associé à tout client du service Mixx Sénégal et contenant des renseignements essentiels sur l'identification du Porteur.

« **Carte SIM** » : carte à puce qui sert à stocker les données du client.

« **Données personnelles** » : désignent toute information relative ou permettant d'identifier une personne physique 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 transactions, de trafic et de situation approximative par rapport aux Points de vente.

« **Mobile Cash S.A.** » : Etablissement non bancaire émetteur de la Monnaie Electronique, dûment autorisé par la BCEAO.

« **Monnaie Electronique** » : valeur monétaire représentant une créance incorporée dans une carte puce dont la fonction est intégrée à un téléphone portable. Elle peut être utilisée pour effectuer des transactions sans faire intervenir des comptes bancaires.

« **Client** » ou « **Porteur** » : tout utilisateur de téléphone mobile qui choisit d'utiliser le service Mixx Sénégal.

« **Transaction** » : les opérations effectuées 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)** » : désigne un code barre en deux dimensions, représenté par un carré de pixels. Il permet de décrypter des informations par un scan en un temps très réduit, grâce à un lecteur de code-barres natif ou téléchargé sur un terminal adapté. La lecture du QR Code permet d'avoir accès aux informations sur le compte Mixx Sénégal associé.

« **Retrait** » : désigne toute opération de l'Utilisateur visant à retirer de l'argent sur son Mixx Sénégal

« **Transfert** » : désigne toute opération de l'Utilisateur visant à recharger le Compte d'un autre Utilisateur en UV, toute opération visant à transférer des UV par Transfert avec code (que le bénéficiaire recevra en argent),

3. Prestations fournies

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

1. Dépôt/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 du crédit téléphonique pour soi-même ou pour un autre numéro Yas
5. Achat de forfaits téléphoniques ;
6. Paiement de factures ;
7. Transfert et paiement de type interopérables
8. Achat et activation cartes prépayées
9. Activation d'un prêt Lebalma pour les clients éligibles

Toute transaction Mixx Sénégal ne peut être opérée que dans la limite du solde de Monnaie Electronique disponible sur le compte du client, frais compris, et 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 sous réserve d'une autorisation parentale ;
- Résider au Sénégal ;
- Être titulaire ou avoir la jouissance d'une ligne de téléphonie mobile active, non-suspendue ou 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 édictée 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, en ce compris les listes internationales et nationales en matière de gel des avoirs.

Le mineur, pour l'ouverture de son compte devra 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 au cas où il existerait des faits laissant présumer l'utilisation frauduleuse ou la tentative d'utilisation frauduleuse de ses services. Le client en sera informé par tout moyen.

5. Code personnel et cryptographie

1. Afin d'assurer la confidentialité de l'accès au service Mixx Sénégal, la procédure d'identification repose sur la composition 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.
2. Il est recommandé de ne pas communiquer ce code secret à des tierces parties. Le non-respect de cette consigne exonère irrévocablement Mobile Cash en cas d'utilisation frauduleuse de ce code.
3. La validation de chaque Transaction doit être confirmée par ce code. La confirmation d'une transaction par ce code 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 l'a souscrit pour son propre compte. Aucune procuration ne peut être donnée par l'Utilisateur à un tiers pour utiliser le Mixx Sénégal

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

Les avoirs en UV 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 UV détenus par un Utilisateur non identifié ne peuvent pas excéder la somme de deux cent mille (200.000) de francs CFA.

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

7. Tarifications

1. La grille tarifaire reprenant tous les frais appliqués au titre de l'ouverture du Compte et des transactions est disponible dans chaque point de vente Mixx Sénégal et également sur le site internet [mixx Sénégal - Yas Senegal](#)
2. L'accès au service Mixx Sénégal et la consultation du solde s'effectuent sans frais pour le client.
3. Pour chaque transaction payante du service Mixx Sénégal, des frais Toutes Taxes Comprises (TTC), incluant la taxe sur la valeur ajoutée ainsi que toutes les autres impositions applicables au Sénégal, seront prélevés automatiquement sur le Compte de Monnaie Electronique. Mobile Cash se réserve le droit de changer la grille tarifaire après en avoir averti le client. La poursuite de l'usage du service sera considérée comme une acceptation tacite de cette modification.

8. Convertibilité de la monnaie électronique

1. La monnaie électronique peut à tout moment être convertie en Francs CFA émis par la Banque Centrale des Etats de l'Afrique de l'Ouest (BCEAO) de valeur égale auprès de n'importe quel agent Mixx Sénégal autorisé.
2. 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

1. Mobile Cash s'engage à ce que le service Mixx Sénégal soit conforme aux lois et règlements applicables à l'activité de monnaie électronique au Sénégal. A 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 pour répondre aux exigences réglementaires et légales.
2. Mobile Cash S.A. s'engage à résoudre les réclamations du client dans un délai minimal de deux (2) heures et maximal de quarante-huit (48) heures, selon la nature de la réclamation présentée.
3. Dans les limites des articles 12 et 13 du présent Contrat et sous réserve de l'identification du client selon les directives de la BCEAO, Mobile Cash S.A. s'engage à rétablir le compte de monnaie électronique du client dans un délai de 24h.
4. Mobile Cash s'engage expressément à loger dans un compte séquestre, ouvert auprès de Bridge Bank, tous les paiements et autres sommes reçus relativement aux transactions Mixx Sénégal. Elle 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. Afin d'optimiser le service Mixx Sénégal, Mobile Cash s'engage notamment à mettre en œuvre tous les moyens raisonnables pour assurer le bon fonctionnement du service ainsi que l'exécution diligente et sans délai des transferts et des transactions initiées par le client.
6. Mobile Cash ne saurait, en aucun cas, ni d'aucune façon, être tenue responsable des pertes consécutives à la mauvaise manipulation du téléphone portable par le client, au dysfonctionnement de l'appareil mobile, au mauvais fonctionnement du service ou à un retard du réseau mobile par suite d'événement dont Mobile Cash n'a pas la maîtrise, tels que le transport des données, la défaillance dans le fonctionnement des matériels ou des réseaux de télécommunication, les interruptions de service par suite de cas fortuits ou de force majeure (guerre, incendie, dégâts des eaux, soulèvement populaires...). Cette liste est simplement indicative et non limitative.
7. De même, ne sauraient lui être imputés les dommages directs ou indirects, survenus en conséquence d'un acte frauduleux ou sortant du code de conduite défini par Mobile Cash, d'un agent de distribution, d'un accepteur ou d'un distributeur causant un dommage au client.
8. Pour respecter les contraintes juridiques, d'audit et la réglementation en matière de lutte contre le blanchiment, 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.

10. Engagements du client

1. Le client déclare que les informations communiquées lors de l'enregistrement sont exactes, correctes et à jour. En cas de changement, il s'engage à en tenir informée Mobile Cash par tout moyen laissant trace écrite. Le client s'engage à produire

une pièce d'identité valide à la demande d'un agent Yas dans le cadre d'une transaction ou de la procédure d'enregistrement. Le client donne également l'autorisation à Mobile Cash et à ses agents de procéder à une copie de cette pièce d'identité et à la conserver pour répondre aux obligations légales et réglementaires.

2. Mobile Cash ne peut être tenu responsable d'une usurpation d'identité ou de l'utilisation frauduleuse d'une pièce d'identité.
3. Le client est entièrement responsable de l'usage de ce service ainsi que des conséquences d'une divulgation de son code secret. Il est en conséquence expressément convenu que toutes les transactions initiées et confirmées par le code secret sont réputées émaner du client. La responsabilité de Mobile Cash ne peut être engagée quant aux conséquences qui résulteraient d'un usage frauduleux ou abusif de ce service. Par conséquent, le client renonce, aux présentes, à toute action en justice à l'encontre de Mobile Cash.
4. Le client s'engage à utiliser le service Mixx Sénégal uniquement auprès d'un agent ou d'un accepteur Mixx Sénégal autorisé.
 1. Le client sera tenu responsable du paiement des Frais conformément à la grille tarifaire.
 2. Le client ne devra en aucun cas utiliser le service Mixx Sénégal pour commettre une infraction.
 3. En cas de perte ou de vol du téléphone portable et/ou de la carte SIM, le client devra immédiatement informer Mobile Cash en appelant gratuitement le numéro d'assistance 201123 ou en se présentant chez un Agent Mixx Sénégal. Son Compte ainsi que l'accès au service seront immédiatement bloqués. Le compte sera réactivé dès que Mobile Cash pourra à nouveau identifier le client.

11. Décès de l'Utilisateur

Le décès de l'Utilisateur met fin automatiquement aux présentes Conditions d'utilisation, dès que celui-ci est porté à la connaissance de l'EME par courrier simple contre décharge adressé à : Mobile Cash S.A, Siège Social : Corniche des Almadies, Villa N°274 - Dakar (Sénégal), accompagné de justificatifs indiqués ci-dessous.

Les opérations intervenues une fois l'EME informé du décès, notamment de retrait, sauf accord des ayants droit, du notaire en charge de la succession pour les honorer, ou de l'administrateur légal de biens, seront considérées comme n'ayant pas été autorisées.

Pour obtenir le remboursement du solde résiduel du Compte Mixx Sénégal les ayants droit ou le représentant légal doivent adresser une demande écrite par courrier simple contre décharge à l'adresse suivante : à : Mobile Cash S.A, Siège Social : Corniche des Almadies, Villa N°274 - Dakar (Sénégal) en incluant les informations et pièces justificatives suivantes :

- Le certificat de décès de l'Utilisateur ;
- Le jugement d'hérédité ;
- Le certificat de non-appel ni opposition ;
- La procuration notariée au profit du représentant ou la procuration sous-seing privée légalisée à la Police ou à la Gendarmerie comportant la signature de chacun des héritiers à moins que le ou les héritiers soient mineurs et que le représentant soit le parent survivant dont l'identité est indiquée dans le jugement d'hérédité ;
- Une copie de la pièce d'identité valide du représentant ;
- Le numéro de téléphone mobile auquel est, ou était, associé le Compte concerné ;
- La modalité de paiement choisie pour le remboursement parmi les choix suivants : espèces, virement bancaire, chèque, ou par tout autre moyen convenu entre les Parties. En cas de demande de remboursement par virement, l'IBAN (relevé d'identité bancaire) d'un compte bancaire sur lequel le versement doit être effectué. 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 compte situé à l'étranger n'est pas admise.

A la réception de l'ensemble des pièces listées, l'EME procédera au remboursement selon les modalités détaillées à l'article relatif au « Remboursement des fonds disponibles sur le Compte Mixx Sénégal en cas de résiliation du Service Mixx Sénégal ».

12. Incapacité de l'Utilisateur

Lorsque l'Utilisateur est atteint d'une incapacité à la suite d'une condamnation à une peine afflictive ou infamante ou consécutive à une altération momentanée ou durable de ses facultés mentales ou corporelles pour cause de maladie, infirmité ou affaiblissement dû à l'âge, le curateur, le tuteur, le curateur d'office ou le mandataire judiciaire, selon, pourra administrer le compte de l'Utilisateur conformément à la mission qui lui a été fixée par le juge qui l'a désigné, ou conformément aux dispositions légales en vigueur. Il devra justifier de cette qualité et cesser toute opération au terme de sa mission.

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

13. Remboursement des fonds disponibles sur le Compte Mixx Sénégal en cas de résiliation du Service Mixx Sénégal

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 de services correspondant à des opérations de Transferts ordonnées par l'Utilisateur ou à tout autre opération avant la résiliation du Service sont dus et ne sont pas remboursables.

Pour obtenir le remboursement du solde résiduel de son Compte, l'Utilisateur doit adresser une demande écrite par courrier simple contre décharge à l'adresse suivante : à : Mobile Cash S.A, Siège Social : Corniche des Almadies, Villa N°274 - Dakar (Sénégal), en incluant les informations et pièces justificatives suivantes :

- Le numéro de Compte concerné ;
- Les nom, prénoms et adresse de l'Utilisateur ;
- Une copie recto verso lisible de sa 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 l'indication du motif de cette clôture ;
- La modalité de paiement choisie par l'Utilisateur pour le remboursement parmi les choix suivants : espèces, virement sur un compte bancaire ou de monnaie électronique ou chèque. En cas de demande de remboursement par virement, le IBAN (relevé d'identité bancaire) d'un compte bancaire au nom de l'Utilisateur et sur lequel celui-ci souhaite recevoir le versement 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.

A la réception de ce courrier et de l'ensemble des pièces, l'EME ouvre un dossier de demande 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 les trois (3) jours ouvrés qui suivent

la complétude de la demande.

Le remboursement à l'Utilisateur de l'intégralité des fonds figurant sur son Compte entraîne la clôture automatique et définitive de son Compte.

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

14. Conditions et modalités de 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 nécessaires à la réalisation de l'opération notamment les frais standards appliqués aux retraits d'espèces sur le compte de monnaie électronique.

15. Acceptation des conditions générales d'utilisation

1. La souscription par le client au service Mixx Sénégal h implique l'acceptation des présentes Conditions Générales d'Utilisation. Celles-ci pourront être modifiées au besoin par Mobile Cash, après autorisation de la BCEAO. La poursuite de l'utilisation du service sera considérée comme une acceptation tacite de ces changements.
2. 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 Senegal](http://mixx.senegal-yas.com)

16. Protection des données personnelles

Conformément à la loi 2008-12 du 25 Janvier 2008 sur les données à caractère personnel et la loi n°2008-08 sur les transactions électroniques, le client bénéficie d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui le concernent. S'il souhaite exercer ce droit et obtenir communication des informations le concernant, il pourra s'adresser par courrier à Mobile Cash S.A sise à la corniche des almadies villa n° 274 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, pour lui communiquer, par sms, par téléphone ou courrier postal, ses offres commerciales sur ses produits et services ou ceux de ses partenaires, conformément à la délibération n°2014-20/CDP du 30 Mai 2014.

Le transfert de données du client vers des partenaires basés à l'étranger fera l'objet au préalable d'une déclaration auprès de la commission de protection des données personnelles (CDP).

17. Clôture du compte MIXX SÉNÉGAL

1. Le Compte Mixx Sénégal du client sera clôturé par Mobile Cash dans les cas suivants sans que Mobile Cash n'encoure une responsabilité quelconque ou n'ait à justifier d'un quelconque motif :
 - Sur instructions 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 frauduleuses ou illégales ;
 - Si Mobile Cash estime que le client ne respecte pas les Conditions Générales d'Utilisation ou utilise de façon inappropriée le service 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 qui, de l'avis de Mobile Cash jette le trouble sur la réputation commerciale de celle-ci.
 - Si le client signale la perte de son téléphone portable ou de sa carte SIM, suivant réception par Mobile Cash d'une demande de clôture de compte spécifiant les raisons de cette clôture et accompagné de la photocopie 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 secret à toute autre personne, suivant réception par Mobile Cash d'une demande de clôture de compte spécifiant les raisons de cette clôture et accompagné de la photocopie recto-verso de la pièce d'identité produite lors de l'enregistrement.
2. La clôture du compte à l'initiative de l'une ou l'autre partie entraînera la résiliation sans formalité ni délai du présent contrat. Sauf instructions particulières des autorités policières, judiciaires et/ou bancaires, le solde créditeur du compte sera convertible auprès de tout Agent Mixx Sénégal en Francs CFA émis par la Banque Centrale des Etats de l'Afrique de l'Ouest (BCEAO) et remboursé au client sur justification de son identité.
3. Périodes de validité du compte
 - En cas d'un solde égal à 0 francs et d'absence de transactions pendant quat re-vingt-dix (90) jours, Mobile Cash se réserve le droit de clôturer le compte.
 - En cas de solde créditeur supérieur à zéro (0) franc CFA et d'absence de toute activité sur le compte pendant une période continue de cent quatre-vingt (180) jours, des frais mensuels de gestion de compte d'un montant minimum de cinquante (50) francs CFA seront appliqués.
 - Sont considérées comme des activités, qu'elles soient financières ou non financières, toutes opérations réalisées via le canal USSD ou l'application mobile, incluant notamment les transactions financières (transferts d'argent, paiements, dépôts et retraits, règlement de factures, achat de crédit ou de forfait, ou tout autre service disponible sur la plateforme), ainsi que les opérations non financières telles que la consultation du solde, la réinitialisation du code PIN ou toute autre action initiée par le client attestant de l'utilisation du compte.

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

18. Droit applicable – attribution de juridiction

1. Les relations entre Mobile Cash et les clients sont régies par les lois en vigueur au Sénégal en général et en particulier les réglementations de l'Union Monétaire Ouest Africaine (UMOA) relatives à l'exercice de l'activité d'émission de monnaie électronique.
2. En cas de différend, les parties conviennent de recourir 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