

## CONDITIONS GENERALES D'ADHESION AU SERVICE MVola

### ARTICLE 1er. OBJET

Sont définis ci-après les termes et conditions d'utilisation du Service MVola, service fourni par MVola S.A. (désignée par « MVOLA » aux présentes).

L'acceptation de ces termes et conditions d'utilisation du Service MVola, par la signature du formulaire de souscription, constitue un Contrat d'adhésion au Service MVola, conclu entre d'une part, le souscripteur au service MVola (l'Abonné MVola) et d'autre part MVOLA inscrite sur la liste des Banques et Etablissements Financiers sous le n°016/Ba/2021 du 16 septembre 2021, suivant l'agrément de la Commission de Supervision Bancaire et Financière « CSBF » n°005-2021-CSBF en date du 11 mars 2021 et de la levée des conditions suspensives suivant la Décision N°D-CSBF/P-0921-004951 du 16 septembre 2021.

L'adhésion au Service MVola par la signature du formulaire de souscription, vous engage au respect des présentes conditions d'utilisation.

Vous devez donc lire et comprendre entièrement les présentes conditions d'utilisation disponible sur le site [www.mvola.mg](http://www.mvola.mg), et en cas de désaccord avec l'un quelconque des termes du contrat, renoncer à l'utilisation du Service MVola.

### ARTICLE 2. DEFINITIONS

Les définitions suivantes se rapportent aux termes et conditions d'utilisation du service MVola :

« **Abonné MVola** » désigne toutes les personnes titulaires d'un compte MVola et utilisant le Service MVola.

« **Bénéficiaire** » désigne toute personne (y compris vous, un autre Abonné MVola, un Cash Point MVola ou tout autre revendeur agréé) notifiée par SMS par vous, pour recevoir de l'UME.

« **Biens et services** » désigne les biens et services qui peuvent être achetés auprès des revendeurs agréés par MVOLA en utilisant le service MVola.

« **Carte SIM** » désigne l'élément contenant l'identification de l'Abonné MVola qui lui permet d'accéder au Service MVola si elle est utilisée avec un téléphone mobile approprié.

« **Code secret** » désigne votre code pour accéder et effectuer des transactions à partir du compte MVola. En application des dispositions de l'article 123 de la Loi n° 66-003 du 02 juillet 1966 (LTGO) modifiée et complétée par la Loi n°2015-036 du 8 décembre 2015, lorsque le Client procède à la souscription, inscription à un service ou à la validation de toute transaction, en entrant son code secret, cela équivaut à une acceptation et un consentement sans réserve quelconque de la part du Client audit service ou à ladite transaction, au même titre qu'une signature physique. Cela étant confirmé par la signature par le Client de la Fiche de souscription/contrat d'adhésion ou abonnement au Service MVola qui a pour effet l'acceptation des dispositions des conditions générales en vigueur.

« **Compte** » désigne votre compte MVola, maintenu par MVOLA, contenant de l'UME gardée dans votre compte et équivalent à une somme d'argent comptant déposée dans les livres du Partenaire Bancaire par MVOLA.

« **Compte du Partenaire Bancaire** » désigne le compte bancaire où le Partenaire Bancaire garde en dépôt l'équivalent d'UME en circulation dans le système MVola.

« **Contrat d'Adhésion** » désigne les termes et conditions d'utilisation définies aux présentes, acceptée par vous par la signature du formulaire de souscription.

« **Churn** » désigne la résiliation de la carte SIM d'un client de l'opérateur mobile YAS.

« **Equipement téléphonique** » désigne votre téléphone mobile et la carte SIM ou autre équipement, permettant d'accéder au Service MVola.

« **Formulaire de souscription** » désigne les détails de votre souscription (identification de l'Abonné) contenant votre consentement aux termes et conditions d'utilisation du Service MVola.

« **Les conditions d'utilisation** » signifient les termes et conditions établies pour l'utilisation du Service MVola et pouvant être modifiées à tout moment par MVOLA, sous réserve d'une diffusion publique desdites modifications.

« **Cash Point MVola** » est un Agent de Distribution, professionnel indépendant agréé par MVOLA pour fournir et distribuer les produits et les services MVola, dont les détails peuvent être obtenus depuis les bureaux de MVOLA.

« **Mot secret** » désigne le mot secret qui vous est délivré lors de l'activation initiale de votre compte MVola.

« **MSISDN** » correspond au numéro d'identification de votre opérateur mobile délivré avec votre carte SIM et correspondant à un numéro d'identification et à un code PIN pour accéder au réseau d'un opérateur mobile.

« **Notification de transfert** » désigne la confirmation par SMS de la réalisation d'un transfert d'UME ordonné par l'Abonné MVola.

« **Nous** » ou « **notre** » fait référence à MVOLA et/ou au Partenaire Bancaire.

« **Opérateur du Point de Vente** » désigne le vendeur/opérateur qui effectue les transactions avec vous auprès de tout point de vente.

« **Paiement** » désigne la somme d'argent versée au Cash Point MVola, pour l'achat de l'équivalent du montant d'UME crédité sur votre compte MVola.

« **Partenaire Bancaire** » désigne tout établissement financier partenaire de MVOLA dépositaire des sommes représentant les achats d'UME par les Abonnés.

« **Partenaire MVola** » désigne tout vendeur de biens et de services qui accepte d'être payé en UME.

« **Point de Vente** » signifie boutique, ou autres locaux de revendeurs y compris MVOLA, où le Cash Point MVola travaille.

« **Recharge prépayée** » désigne votre crédit de communication Réseau mobile de YAS.

« **Rémunérations** » désigne la tarification et autres taxations liées aux termes des présentes conditions d'utilisation du service MVola.

« **Service Client MVola** » désigne le Service Client MVOLA situé dans la Zone Galaxy, Andraharo, Antananarivo 101.

« **Système du Service MVola** » ou « **Service MVola** » désigne tous les services fournis, commercialisés et managés en exclusivité par MVOLA à Madagascar dont l'issue est l'échange et/ou le transfert d'UME, basé sur les règles de transfert, incluant l'enregistrement de toutes les transactions, vérifiant et confirmant toutes transactions conclues et mettant à jour le compte MVola de l'Abonné.

« **Site web MVola** » désigne le site web MVola [www.mvola.mg](http://www.mvola.mg)

« **Solde du compte** » désigne le montant d'Unité Monétaire Electronique (UME) crédité sur le compte MVola de l'Abonné.

« **Start key** » désigne le seul code secret à quatre (04) chiffres que le Service MVola vous envoie après votre souscription au Service afin d'activer votre Compte MVola.

## CONDITIONS GENERALES D'ADHESION AU SERVICE MVola

« **SMS** » signifie service de messagerie qui vous permet de transmettre un message texte à un autre téléphone mobile. En application des dispositions légales et réglementaires en vigueur, l'Abonné MVola reconnaît expressément que l'envoi de SMS à son attention par MVOLA équivaut – sans réserve quelconque – à une notification dûment reconnue et opposable à l'égard de l'Abonné MVola destinataire du SMS.

« **Tarification** » désigne les tarifs actuels liés à l'utilisation du service MVola, communiqués sur le site web MVola.

« **Téléphone mobile** » désigne votre handset mobile.

« **YAS** » désigne le nom commercial de la Société Telma S.A., opérateur mobile partenaire de MVOLA dans le cadre de l'exercice de l'activité de monnaie électronique par le biais de la téléphonie mobile.

« **Transactions** » désigne toutes les transactions spécifiées au chapitre 8.5

« **Transaction de crédit** » désigne toute transaction portée par MVOLA au crédit de votre compte d'UME.

« **Transaction de débit** » désigne toute transaction portée par MVOLA au débit de votre compte d'UME.

« **UNITE MONETAIRE ELECTRONIQUE (UME)** » : désigne la somme d'argent électronique au crédit de votre compte MVola et équivalent à une somme d'argent comptant, détenue par le Partenaire Bancaire pour MVOLA, résultant de l'achat par l'Abonné MVola de la valeur électronique correspondante, une UME étant égale à un (01) Ariary

« **Vous** » ou « **votre** » fait référence à l'Abonné MVola.

### ARTICLE 3. DEMANDE D'OUVERTURE DE COMPTE

3.1 Toute personne majeure résident à Madagascar peut ouvrir un compte MVola sous réserve du respect des modalités et conditions en vigueur au sein de MVOLA.

3.2 Un Abonné MVola est limité à un seul compte MVola par carte SIM.

3.3 Vous pouvez ouvrir un compte MVola auprès de tout Cash Point MVola à Madagascar ou par vous-même directement sur l'application MVola.

3.4 Pour ouvrir un compte MVola, vous devez fournir les informations et documents ci-après :

- 3.4.1 Votre CIN, passeport ou tout autre document prouvant votre identité et accepté par MVOLA,
- 3.4.2 Votre nom complet,
- 3.4.3 Votre adresse,
- 3.4.4 Votre date de naissance,
- 3.4.5 Votre nationalité,
- 3.4.6 Un numéro de téléphone [de tout opérateur](#)

3.5 Les informations fournies doivent être exactes et exhaustives.

3.6 Nous pouvons décliner votre demande, y compris a posteriori, s'il s'avère que, pour quelque motif que ce soit, il n'est pas de la convenance de MVOLA d'accepter votre utilisation du Service MVola.

3.7 Nous pouvons décliner votre demande si nous ne sommes pas satisfaits de la preuve de votre identité et si vous ne remplissez pas les conditions nécessaires à l'ouverture de compte.

3.8 Suite à votre souscription et après avoir entré la « Start key », un Mot secret vous sera alloué. Votre Mot secret ne doit pas être communiqué ; il sera utilisé pour vous identifier comme étant titulaire du Compte MVola à l'appel au Service Client MVola. Après l'activation de votre compte par l'entrée de votre « Start key » vous devez choisir un Code secret qui vous

permettra d'utiliser immédiatement tous les services se rapportant au Service MVola.

3.9 Si vous procédez à l'ouverture d'un compte MVola sur votre ligne de téléphonie mobile « Flotte Entreprise » (ligne et contrat d'abonnement souscrit par votre employeur/la société qui vous emploie), vous reconnaissez expressément que le contrat relatif à la propriété de la ligne de téléphonie mobile prime sur les conditions contractuelles relatives au compte MVola.

Sauf demande expresse de la société qui souscrit à l'offre de téléphonie mobile « Flotte », toute activation d'une ligne de téléphonie mobile « Flotte » entraîne systématiquement la création d'un « compte MVola restreint » ouvert au nom de ladite société. Afin de bénéficier de tous les avantages liés à un compte MVola, l'attributaire du compte MVola doit procéder aux formalités de souscription individuelle. Tant que vous demeurez attributaire de la ligne de téléphonie mobile par votre employeur/la société qui vous emploie et que vous avez procédé aux formalités de souscription individuelle, le compte MVola sera inscrit à votre nom.

Dans le cas où votre employeur/la Société qui vous emploie décide de réattribuer votre ligne, votre compte MVola rattaché à cette ligne de téléphonie mobile « Flotte Entreprise » sera clôturé après la notification par vos soins ou par votre employeur/la Société qui vous emploie. Dès la clôture, vous pourrez récupérer le solde de votre compte MVola, suivant les indications et modalités convenues avec MVOLA. Par ailleurs, le nouvel attributaire de la ligne de téléphonie mobile « Flotte Entreprise » pourra ouvrir un nouveau compte individuel à son nom, rattaché à cette ligne.

Dans les cas où le numéro est souscrit sur un opérateur mobile autre que YAS mobile, en votre qualité d'attributaire du compte, vous acceptez d'endosser personnellement toutes les responsabilités afférentes à l'ouverture et l'utilisation du compte MVola ouvert sur ledit numéro.

### ARTICLE 4. LE SERVICE MVola

Le Service MVola est disponible sous réserve des conditions suivantes :

1. Bien que nous essayions de vous assurer une utilisation pleine du Service MVola dans la zone de couverture, nous ne garantissons pas que le Service MVola sera disponible à tout moment et nous ne sommes tenus responsables d'aucune indisponibilité du Service MVola causée par des circonstances hors de notre contrôle incluant (mais sans se limiter) à des catastrophes naturelles ou des travaux sur le réseau mobile de YAS.
2. En cas de dommage, perte ou vol de la carte SIM, il vous revient d'informer immédiatement le Service Client MVola. Dès réception de l'information, nous procéderons au blocage de votre carte SIM perdue, endommagée ou volée, et ce jusqu'à son remplacement, afin d'éviter toute tentative de fraude par autrui. Des frais de remplacement seront appliqués et vous serez responsable de tous les surcoûts et transactions subséquentes.
3. Nous ne garantissons pas la confidentialité de vos communications. Vous reconnaissez que pour des raisons hors de notre contrôle, il existe un risque que vos communications puissent être interceptées illégalement ou que votre appel puisse être transféré vers une autre personne. Nous ne pouvons accepter aucune responsabilité pour toute perte, vol ou dommage survenu directement ou indirectement et pouvant compromettre la clause de confidentialité.
4. Vous devez vous soumettre aux conditions que nous pouvons exiger à n'importe quel moment concernant le Service MVola.
5. Vous reconnaissez et acceptez que les transactions effectuées à partir de votre compte MVola ne donnent lieu à aucun relevé physique d'opérations. La validation au moyen du Code secret de toute opération ou transfert

## CONDITIONS GENERALES D'ADHESION AU SERVICE MVola

ordonnée par l'Abonné vaut ordre et validation de l'opération par l'Abonné, vous renoncez en conséquence à tout recours à l'encontre de MVOLA et de son Cash Point MVola qui aurait pour objet ou qui serait lié à la preuve de l'existence d'une transaction contestée.

6. A l'exception des appels vers les numéros gratuits (annexés au formulaire), une rémunération minimale peut être prélevée, conformément aux tarifs applicables.

7. Pour des raisons de contrôle et de prévention contre les fraudes (incluant le contrôle qualité, formation, Revenu assurance etc.), vos appels, e-mails ou SMS liés au Service MVola peuvent être enregistrés ou contrôlés.

### ARTICLE 5. ACCEPTATION DES CONDITIONS D'UTILISATION

5.1 Par la signature de la fiche d'abonnement/fiche de souscription, d'une convention de compte MVola Entreprises ou de tout autre document contractuel d'adhésion aux produits et services MVola, le signataire reconnaît et atteste expressément avoir pris connaissance et avoir compris des conditions d'adhésion et d'utilisation et adhérer aux présentes conditions générales (pouvant être modifiées à tout moment) et qui seront opposables à ses ayant droits. La fiche d'abonnement/fiche de souscription, d'une convention de compte MVola Entreprises ou de tout autre document contractuel d'adhésion aux produits et Services MVola ne peut être signé(e) par une personne autre que l'Abonné MVola.

5.2 En conséquence, vous acceptez les termes et conditions d'utilisation à :

- L'ouverture de votre compte MVola auprès d'un Cash Point MVola, par la signature du formulaire de souscription (l'image numérique prise par le Cash point de votre contrat signé et transmise à MVOLA pouvant être considérée comme une preuve suffisante de votre engagement à défaut d'original), ou
- L'activation initiale de votre compte MVola par l'utilisation de votre Start key.

5.3 Nous nous réservons le droit de modifier à tout moment les conditions d'utilisation et la tarification du Service MVola. Les modifications sur les conditions d'utilisation et la tarification du Service MVola vous seront communiquées sur le site web de MVola ou tous autres moyens de communication publique complémentaires. A la diffusion d'un tel communiqué, vous serez considéré comme averti de ces modifications.

5.4 En continuant à utiliser le service MVola, vous acceptez les modifications apportées aux conditions d'utilisation suivant l'article 5.3. Si vous n'êtes pas d'accord pour l'un des termes des conditions, vous devez cesser immédiatement d'utiliser le Service MVola.

### ARTICLE 6. BLOCAGE, SUSPENSION DU SERVICE MVola/ CLOTURE DU COMPTE MVola VIA TELEPHONE MOBILE

1. Nous pouvons suspendre (bloquer), restreindre, arrêter la fourniture du Service MVola (partiellement ou entièrement) ou procéder au réajustement des commissions, bonus ou sommes indûment crédités sur le compte ou non justifiés sur tout compte MVola vous appartenant (même nom et/ou numéro de CIN) et/ou clôturer votre Compte MVola sans préavis, notamment dans les cas suivants (liste non exhaustive) :

- 6.1.1 Si nous avons les raisons de croire que vous utilisez votre Compte MVola, incluant votre numéro de téléphone et votre Code secret, pour un usage frauduleux, ou ayant pour objet de détourner le système MVola, et dans le cadre de transactions considérées comme frauduleuses (dénaturées, répétitives sans causes ou objets réels).
- 6.1.2 Si vous êtes en désaccord ou en contradiction avec l'une des conditions d'utilisation du Service MVola.
- 6.1.3 Si vous nous notifiez que votre Téléphone mobile ou votre carte SIM a/ont été volés, perdus, ou endommagés, ou que vous avez oublié votre Code secret ou que vous l'avez révélé à un tiers.

6.1.4 Si vous avez effectué, ou permis d'effectuer des manipulations de votre téléphone mobile susceptibles d'avoir pour effet d'endommager ou d'affecter la sécurité du Service MVola.

2. Pour accéder au Service MVola, votre carte SIM doit toujours être opérationnelle, c'est-à-dire activée. Si votre carte SIM est churnée par l'opérateur mobile YAS, votre Compte MVola pourrait être automatiquement fermé par MVOLA et toute UME contenue dans votre compte vous sera remboursée en espèces ou par chèque sur les bases de l'article 6.4.

3. Nous procéderons à la fermeture de votre compte à la réception de votre demande.

4. A la suspension, blocage ou clôture de votre compte, le solde de votre Compte MVola vous sera payé uniquement sur votre présentation au Service Client MVola muni de votre CIN, de votre passeport ou de tout autre document prouvant votre identité et accepté par MVOLA.

5. Nous ne sommes pas tenus responsables en cas de dommage survenu lors de la suspension, blocage ou clôture de votre compte sur la base des dispositions l'article 6.1.

6. Suivant les conditions et modalités prévues par MVOLA, lorsque votre compte MVola est inactif (aucune opération de crédit ou de débit sur votre compte) pendant la durée indiquée sur le site web [www.mvola.mg](http://www.mvola.mg) à partir de la dernière opération, MVOLA pourra prélever les frais de gestion d'inactivité suivant la tarification en vigueur.

7. En cas de perte ou de vol de votre carte SIM, et aux fins de sécurisation de votre compte MVola, vous êtes tenus de demander immédiatement la suspension de votre compte MVola en appelant le 807 ou en vous présentant au Yas Shop/Espace client avec les documents requis à cet effet. A défaut de demande de suspension du compte MVola, vous reconnaissez expressément que la responsabilité de MVOLA ne saurait être engagée pour quelque cause que ce soit.

8. Pour la réactivation de votre compte MVola, vous êtes tenus d'accomplir toutes les formalités et procédures en vigueur disponibles sur le site web [www.mvola.mg](http://www.mvola.mg).

### ARTICLE 7. TARIFICATION

1. Les tarifs publiés sont payables à MVOLA selon le type de transaction effectuée depuis votre Compte MVola. Un guide tarifaire est disponible auprès de tout point de vente MVOLA ou en accédant au site web de MVola.

2. A chaque transaction effectuée, la taxation correspondante sera déduite de votre compte MVola à la conclusion de la transaction et le nouveau solde de votre compte vous sera notifié par SMS conformément à l'article 8.8.

3. Est incluse dans les tarifs ainsi prélevés la Taxe sur la Valeur Ajoutée (TVA).

4. Les rémunérations sur l'utilisation du service MVola peuvent être débitées de votre compte sans que vous ne receviez à cet effet une quelconque notification (autre que l'information mise à votre disposition), sur les tarifications des Services MVola auxquels vous adhérez par la signature du Formulaire de souscription.

### ARTICLE 8. TRANSACTIONS

1. Toutes les Transactions de Débit depuis votre compte MVola seront effectuées à partir d'une instruction de transfert validée par le Code secret que vous avez choisi lors de

## CONDITIONS GENERALES D'ADHESION AU SERVICE MVola

l'activation de votre Compte ou par toute autre méthode que nous pourrions vous transmettre ultérieurement.

Toute opération nécessitant la présence physique du Cash Point MVola et de l'Abonné ou d'un tiers nécessite la production par le donneur d'ordre et par le Bénéficiaire de tout document justifiant de son identité et accepté par MVOLA.

Ainsi que la communication par tout tiers Bénéficiaire du numéro de transaction MVola inclus dans le SMS justifiant de l'opération dont il se prévaut. Le cas échéant, MVOLA ne pourra nullement être responsable en cas de non-respect des procédures et conditions en vigueur relatives aux opérations et transactions MVola.

2. Votre compte est crédité lorsque vous achetez de l'UME en effectuant un paiement d'argent comptant auprès d'un Cash Point MVola ou si un tiers a transféré de l'UME au crédit de votre compte MVola.

3. Vous ne pouvez pas effectuer de transaction si vous n'avez pas au minimum une valeur créditrice suffisante sur votre compte MVola équivalente à la valeur de la transaction toutes taxes comprises.

4. Le Système du Service MVola procède à une vérification de chaque transaction effectuée et envoie une notification par SMS pour confirmation de la transaction effectuée.

Les enregistrements du Système du Service MVola sont considérés comme exacts.

5. Etant titulaire d'un compte MVola vous pouvez effectuer les transactions suivantes :

1. Effectuer une Transaction de Crédit en effectuant un paiement d'argent comptant directement depuis un Cash Point MVola en échange d'un montant équivalent en UME pour créditer votre Compte. Lorsque la transaction sera effectuée, le Système du Service MVola créditera votre compte du montant d'argent ainsi versé.

2. Effectuer des Transactions de Débit par :

- Echange d'UME contre de l'argent comptant depuis un Cash Point MVola en envoyant une instruction de transfert au Système de Service MVola, le Cash Point MVola vous payera ensuite une somme d'argent équivalent au montant d'UME acheté.

- Transférer de l'UME à un autre Abonné MVola en envoyant une instruction de transfert au système MVola au crédit du compte du Bénéficiaire, en spécifiant le montant à transférer.

- Acheter du crédit prépayé mobile YAS en envoyant une instruction de recharge à MVOLA et en donnant une instruction de transfert au Système de Service MVola avec le montant d'UME à transférer et en désignant mobile YAS comme bénéficiaire.

- Acheter des biens et des services depuis des partenaires agréés par MVOLA à partir d'une instruction de transfert depuis votre Compte MVola, incluant le montant à transférer dans le compte MVola du partenaire agréé et équivalent au montant des biens et/ou services achetés.

3. Ainsi que toutes transactions qui seraient ultérieurement proposées et mises à la disposition des Clients MVola par MVOLA.

6. Dès que la transaction de débit ou de crédit est effectuée, le système MVola créditera ou débitera votre compte MVola de la somme d'argent déposée, retirée ou transférée depuis votre compte MVola.

7. Toute transaction devant aboutir à un versement en espèces à tout Bénéficiaire et non conclue en sept (07) jours à compter de l'envoi de l'instruction de transfert sera automatiquement annulée et une notification par SMS via le Service MVola sur l'annulation sera délivrée à l'Abonné MVola qui a émis l'instruction de transfert.

8. Le système MVola confirmera toutes les transactions effectuées par SMS y compris le nouveau solde du compte.

9. Toute transaction de débit utilisant un Code secret est considérée et enregistrée dans le Compte MVola. Vous reconnaissez que jusqu'à ce que MVOLA reçoive une notification de votre part que votre Code ou Mot secret n'est plus sécurisé et/ou votre équipement mobile a été perdu, volé, MVOLA considère que toutes les transactions de débit effectuées sur votre compte, utilisant votre Code secret ont été autorisées par vous, même si en réalité, ces transactions ont été faites sans votre accord. MVOLA n'aura besoin d'aucune lettre de confirmation des instructions de transferts.

10. Aucune transaction effectuée et validée par un Code/Mot secret ne pourra faire l'objet d'une annulation, pour quelque motif que ce soit y compris pour toute raison de confusion sur le Bénéficiaire ou de malentendu avec le Cash Point MVola ou tout autre partenaire MVola. L'ordre de transfert étant irrévocable, nous ne pourrions donc pas procéder au reversement du montant débité de votre compte MVola, à la seule exception de tout transfert débité plus d'une fois sur une seule et même instruction. Vous êtes seul responsable de résoudre le différend avec le Bénéficiaire ou le Cash Point MVola ou tout autre partenaire MVola, le cas échéant, sans avoir recours à MVOLA ni disposer d'un quelconque recours à son encontre. L'existence d'un tel différend ne peut en aucun cas justifier l'annulation d'un transfert ordonné par l'Abonné MVola.

11. Votre compte MVola ne peut être utilisé que pour effectuer tous échanges et/ou transfert d'UME sur le territoire malgache, auprès des Cash Points MVola et autres partenaires MVola à Madagascar.

12. Chaque transaction effectuée correspond à un numéro unique qui sera notifié dans le SMS de confirmation qui vous sera délivré avec le montant du nouveau solde de votre compte MVola.

Ce numéro de transaction sera utilisé pour identifier et vérifier toutes les transactions effectuées sur votre compte MVola.

### ARTICLE 9. SECURITE ET UTILISATION DES CODES ET MOT SECRETS

9.1 Un Code secret unique est affecté à l'utilisation de votre compte MVola à tout moment.

9.2 Vous seul pouvez utiliser votre téléphone mobile et votre code secret.

9.3 Vous êtes responsable de la bonne garde et de la bonne utilisation de votre Téléphone mobile, de la confidentialité de votre Code secret, votre Start key et Mot secret et pour toutes les transactions effectuées sur votre compte nécessitant l'utilisation du Code secret. A cet effet vous devez prendre toutes les mesures propres à assurer la confidentialité de vos Codes et Mots secrets, et notamment vous devez éviter de l'inscrire ou de l'enregistrer sur tout document ou autre support assimilé, y compris votre téléphone mobile.

9.4 Votre Mot secret sera utilisé aux fins de votre identification lors de l'appel au Service Client MVola. Votre Code secret ne doit en aucun cas être révélé à personne y compris les employés au sein du Service Client MVola.

## CONDITIONS GENERALES D'ADHESION AU SERVICE MVola

9.5 Vous acceptez que la réinitialisation de votre code secret se fasse via USSD, ou toute autre technologie équivalente prévue par MVOLA. Et ce, uniquement suite à votre demande et après confirmation effective de votre identité par MVOLA.

9.6 Par mesure de sauvegarde, le Client autorise MVola à réinitialiser son code secret à 0000 automatiquement si les conditions cumulatives disponibles sur le site web MVola [www.mvola.mg](http://www.mvola.mg) sont respectées

A ce titre, le Client s'engage à changer son code secret, objet de la réinitialisation (code secret par défaut « 0000 »), avant d'utiliser à nouveau son compte MVola. Un SMS lui sera envoyé à cet effet pour le notifier de la réinitialisation et lui rappeler de changer son code secret.

### ARTICLE 10. CLAUSE DE LUTTE ANTI-BLANCHIMENT, CONTRE LA CORRUPTION ET LE TERRORISME

10.1 Vous ne devez pas utiliser le Service MVola à des fins criminelles ou contre les dispositions légales et réglementaires en vigueur à Madagascar, notamment en matière de blanchiment d'argent ou de toute autre fraude, dont vous serez seul tenu pour responsable.

10.2 A cet effet, vous devez disposer à la première demande de MVOLA, toutes informations et pièces justificatives vous concernant et votre activité professionnelle, lors de la souscription.

10.3 Vous êtes tenus de s'assurer que ces éléments d'information permettent de répondre aux exigences de la législation en vigueur.

10.4 En cas de transaction ou opération dépassant le montant réglementaire fixé, vous êtes tenus d'informer MVOLA en remplissant le formulaire qui vous a été remis lors de la souscription, avec les pièces justificatives de l'opération.

10.5 Dans le cadre de la lutte anti-blanchiment, MVOLA est autorisée à effectuer des éventuels contrôles et vérifications périodiques de votre compte MVola.

10.6 En cas d'opération suspecte, MVOLA procédera à une déclaration d'opération suspecte auprès de l'autorité compétente.

### ARTICLE 11. VOS RESPONSABILITES

11.1 Vous êtes responsable du paiement de toutes les rémunérations dues au titre de l'utilisation du Service MVola suivant les tarifs appliqués correspondant à toutes les transactions et appels effectués depuis le réseau mobile de YAS en utilisant l'équipement mobile, les produits et services MVola, que ces appels aient été faits par vous ou par une autre personne avec ou sans votre approbation et/ou connaissance.

11.2 Vous êtes tenus de payer votre prestataire de service réseau mobile de YAS pour tous les coûts de réseau utilisé pour le Service MVola, cela à partir du rechargement de votre compte YAS.

11.3 Vous êtes seul responsable de la transmission de matériel et/ou de vos communications pouvant être qualifiées de diffamatoires ou illégales ou en infraction avec toute législation applicable sur le territoire malgache et assumerez toute poursuite ou demande d'indemnisation ainsi que toutes dépenses subséquentes en cas de réclamation sur ce point à votre rencontre, ou à l'encontre de MVOLA.

### ARTICLE 12. VOS DONNEES A CARACTERE PERSONNEL ET SENSIBLES

12.1 Par la souscription, ainsi que l'utilisation et/ou exploitation des offres, produits et services de MVOLA, vous autorisez expressément, librement et sans équivoque, MVOLA à collecter, traiter, mettre à jour et/ou conserver vos données à caractère personnel et sensibles, conformément aux dispositions légales et réglementaires en vigueur à Madagascar. Ces données à caractère personnel et sensibles peuvent comprendre des données de communication suivant les services que vous utiliseriez. MVOLA pourra les exploiter pour améliorer les services qui vous sont offerts et dans les cas prévus à l'article 12.4. En conséquence, cette autorisation est

également accordée aux prestataires et partenaires auxquels MVOLA fait appel, dans le cadre de la fourniture des offres et services.

La limitation sur le traitement de vos données à caractère sensibles pourrait avoir un impact sur votre expérience et accès à certains services MVola. Cependant, cela n'entraînera pas obligatoirement la clôture de votre compte MVola.

12.2 Vous pouvez faire une demande d'accès aux renseignements reliés à vos données à caractère personnel et sensibles, ou une demande expresse de rectification en formulant une demande auprès du Service Client de MVOLA.

12.3 Vous consentez expressément à ce que lesdites données peuvent être transmises aux personnes physiques ou morales habilitées à les connaître dans le cadre de l'exécution et évolution des offres, produits et services de MVOLA et lorsque la loi ou une Autorité compétente l'exige.

12.4 En conséquence, vous acceptez que nous puissions révéler ou recevoir des informations vous concernant :

- Par application de la loi nationale ou internationale, par les institutions réglementaires ou gouvernementales, afin de les aider dans la prévention, la détection et la poursuite des activités criminelles ou fraudes.
- A nos fournisseurs, partenaires, prestataires de service, nos agents ou toute société qui peut être ou devenir notre filiale, société mère ou associé. Ceci dans un but commercial de recherche pour l'amélioration du Service MVola.
- A nos avocats, nos auditeurs pour les besoins des procédures réglementaires.

### ARTICLE 13. RESPONSABILITE DU PARTENAIRE BANCAIRE

13.1 Le Partenaire Bancaire est dépositaire pour le compte de MVOLA de l'équivalent des paiements résultant de l'achat d'UME ou transfert d'UME sur votre compte MVola et dont vous bénéficierez comme crédit.

13.2 Vous reconnaissez que le Partenaire Bancaire n'a aucune obligation d'investir l'équivalent d'UME conservé dans ses livres et que l'équivalent du montant d'UME conservé par le Partenaire Bancaire ne donne lieu à aucune rémunération au bénéfice de l'Abonné à quelque titre que ce soit.

### ARTICLE 14. RESPONSABILITES DE MVOLA

14.1 Afin de répondre à des exigences de normalisation, nous pourrions être contraints de changer ou de vous attribuer un autre numéro de téléphone ou Mot secret. Notre responsabilité sera alors limitée à maintenir votre Compte en le transférant sur un nouveau numéro et le cas échéant, de vous rembourser le montant du solde de votre Compte.

Vous acceptez que MVOLA édite des rapports à partir du Système MVola pour les utiliser comme preuve formelle de la valeur d'UME au crédit de votre Compte. Vous reconnaissez irrévocablement la valeur probante de ces rapports qui constituent la preuve de toute opération effectuée au moyen du Service MVola et la justification de leur imputation au débit de votre Compte MVola.

14.2 Tous les Marchands MVola sont des agents de distribution, agissant en qualité de professionnels indépendants, agréés par MVOLA, sauf indication contraire, pour fournir à ses clients le Service MVola, suivant des pouvoirs spécifiques et limitativement convenus. Il s'agit de Marchands indépendants, qui sont des entités juridiques distinctes de MVOLA. Nous ne saurions en conséquence être tenus responsables d'une quelconque défaillance ou d'une négligence imputable aux Marchands MVola fournisseurs du Service MVola, qui peut notamment découler du non-respect des procédures et conditions en vigueur.

## CONDITIONS GENERALES D'ADHESION AU SERVICE MVola

14.3 Nous ne saurions être tenus responsables d'une perte due à une panne technique du Système MVola si celle-ci a été signalée à l'Abonné MVola par SMS ou toute diffusion publique d'une information dans ce sens.

14.4 Nous ne saurions être tenus responsables d'aucune perte découlant d'une transaction que vous effectuez à moins qu'il ne soit prouvé qu'elle provienne directement de notre négligence ou d'une faute délibérée. Dans ce cas, nous ne serons responsables que du montant de la perte effectivement subie par le client

14.5 Nous ne saurions être tenus responsables de la perte, du dysfonctionnement de votre mobile ou d'un problème de réseau, de l'Internet ou du terminal ou tout autre support ou réseau partagé, résultant de circonstances hors de notre contrôle.

14.6 Nous agissons seulement comme étant une interface de transfert d'argent et de paiement via la solution MVola. MVOLA effectue exclusivement la mise à disposition de la plateforme MVola, sans aucune intervention dans les transactions et mouvements effectués entre les Abonnés, en dehors des exigences légales et réglementaires. Il vous appartient dès lors de détenir et conserver l'ensemble des données/informations de nature à permettre l'identification de l'accès à la plateforme, sans que la responsabilité de MVOLA puisse être à cet égard engagée, étant à préciser que notre responsabilité au titre des présentes découle strictement d'une obligation de moyen.

### ARTICLE 15. RELEVÉ D'OPERATIONS

Vous pouvez obtenir le solde de votre Compte ou les détails de vos trois dernières transactions à partir de votre téléphone mobile par retour de SMS ou en appelant le Service Client MVola.

### ARTICLE 16. INFORMATIONS ET RECLAMATIONS

16.1 Nous nous réservons la faculté de vous adresser des informations par SMS.

16.2 Les détails et informations concernant le fonctionnement du Service MVola, objet des présentes, sont disponibles sur le site web MVola [www.mvola.mg](http://www.mvola.mg)

16.3 Pour tout besoin d'informations complémentaires et/ou demande de support, MVOLA met à disposition des Abonnés MVola les services clients qui peuvent être contactés :

- En YAS Shop et en Espace Clients Yas
- Par téléphone au 807 à partir d'un numéro mobile YAS (ou au 034 00 00 807) ;
- Par E-mail à l'adresse [service.client@mvola.mg](mailto:service.client@mvola.mg)

16.4 Vos demandes officielles sont à envoyer à l'adresse suivante : Service Client MVola, BP : 13 BIS Galaxy Andraharo – ANTANANARIVO -101-

16.5 Pour toutes réclamations relatives à un remboursement de la monnaie électronique, l'Abonné doit obligatoirement se rendre dans les YAS Shop et en Espace clients YAS. Selon le cas et sous l'appréciation de MVOLA, l'Abonné sera invité à remplir une demande de réajustement.

### ARTICLE 17. GENERALITES

17.1 Toutes les dépenses se rapportant aux éventuels frais de recouvrement, frais légaux sont à votre charge.

17.2 Constitue une preuve suffisante, toute lettre signée par toute(s) personne(s) habilitée(s) de MVOLA et indiquant le montant de toute somme due par l'Abonné au titre du Service MVola.

17.3 Vous devez nous informer immédiatement en cas de changement de toutes informations vous concernant telles que communiquées lors de l'ouverture de votre compte MVola.

17.4 Vous acceptez que les informations vous concernant, y compris vos informations personnelles, vos conversations avec notre Service Client, ainsi que vos transactions soient enregistrées et puissent être conservées durant dix (10) ans à compter de la clôture de votre compte MVola.

17.5 Tous nos droits d'auteurs, les marques déposées et d'autres droits de propriété intellectuelle utilisés en tant qu'élément du Service MVola ou contenus dans nos documents appartiennent exclusivement à MVOLA.

17.6 Les langues officielles de communication utilisées sont le Malagasy et le Français.

### ARTICLE 18. COMPETENCE DE JURIDICTION

18.1. Le présent contrat est soumis à la loi Malgache.

18.2. Les Parties conviennent de soumettre tous différends liés à l'exécution ou à l'interprétation des présentes aux Tribunaux et Cours statuant en matière commerciale d'Antananarivo.

### ARTICLE 19. MISE EN CONFORMITÉ

Toutes les dispositions contractuelles existantes entre les Parties devront être mises en conformité en cas de changement ou d'évolution des dispositions légales, administratives et réglementaires en vigueur. Lesdites dispositions contractuelles devront être modifiées en ce sens, sans que cela ne puisse être considéré comme étant une cause pouvant justifier une résiliation du contrat d'abonnement. Il en sera de même des modalités tarifaires et financières en cas d'augmentation obligatoire résultant de décisions légales, administratives, gouvernementales et réglementaires.