

Les présentes conditions générales d'utilisation (ci-après également désignées par les « **présentes** ») régissent l'utilisation du Service « Carte Bancaire to MVola » permettant l'approvisionnement d'un compte MVola par le biais d'une carte bancaire, via le site de MVola S.A. (ci-après également désigné par le « **Service** »).

Le Service est fourni par MVola S.A. conjointement avec l'établissement de crédit BNI Madagascar en tant que son partenaire bancaire permettant le paiement à l'international conformément aux dispositions légales et réglementaires en vigueur à Madagascar.

Article 1. Définition

1.1 Le(s) « **Client(s)** » est la personne physique ou personne morale qui utilise, exploite et/ou bénéficiaire du Service de MVola S.A. :

- « **Client émetteur** » désigne toute personne physique ou morale titulaire d'une carte bancaire VISA ou MASTERCARD sécurisée 3DS, effectuant une transaction via le Service, depuis sa carte bancaire vers un compte MVola,
- « **Client récepteur** » ou « **Client bénéficiaire** » désigne le compte MVola bénéficiaire de la transaction effectuée par le Client émetteur via le Service.

1.2 Le service « **Carte Bancaire to MVola** » permet à un Client émetteur de créditer en Unité de Monnaie Electronique (UME) un compte MVola de son choix directement via le Site de MVola S.A.

1.3 La « **Carte bancaire** » désigne une carte de débit ou de crédit VISA ou MASTERCARD sécurisée 3DS.

1.4 Une « **Transaction** » désigne le paiement initié par un Client émetteur en faveur du Client bénéficiaire suivant les conditions et modalités en vigueur.

1.5 Le terme « **MVola S.A.** », « **Nous** », « **Nos** » ou « **Notre** » désigne la société MVola S.A.

1.6 Les termes « **Vous** », « **Vos** » ou « **Votre** » désigne toute personne utilisant le Service via le site web www.mvola.mg et/ou cb2.mvola.mg de MVola S.A.

Article 2 : Objet

Les présentes conditions générales définissent les conditions et modalités d'utilisation du service « Carte Bancaire to MVola » fourni par la société MVola S.A.

Par ailleurs, MVola S.A. se réserve le droit de modifier et/ou d'apporter des modifications sur ledit site web, en fonction de son activité et des offres/services proposées à ses Clients.

Tout abonnement, toute adhésion, toute souscription, toute utilisation et/ou exploitation aux/des offres, produits et services de MVola S.A. sont régis par les conditions générales et spécifiques en vigueur y afférents, et doivent y être conformes. Lesdites conditions sont publiées sur le Site Internet www.mvola.mg et/ou cb2.mvola.mg, il en sera de même des évolutions et changements qui pourront y être apportés.

En souscrivant au Service et avec la remise des informations requises pour la transaction et en acceptant les présentes conditions générales, le Client émetteur mandate MVola S.A. et la banque partenaire pour l'exécution de la Transaction depuis sa carte bancaire vers le compte MVola bénéficiaire.

Article 3. Description du Service

Pour pouvoir bénéficier du Service « Carte Bancaire to MVola » sont nécessaires :

- La souscription du Client émetteur au Service sur le site de MVola S.A. www.mvola.mg et/ou cb2.mvola.mg,
- Le Client émetteur doit être titulaire d'une carte bancaire valide VISA ou MASTERCARD sécurisé 3D-Secure,
- Le Client récepteur doit obligatoirement être titulaire d'un compte MVola certifié,
- Le paiement/transaction effectué doit être autorisé par l'organisme ayant délivré la carte bancaire. Ce contrôle est effectué conformément aux procédures standards de paiement monétique.

Les lois applicables interdisent d'effectuer des transactions avec certains individus ou pays. MVola S.A. avec sa banque partenaire sont dans l'obligation de contrôler toute transaction passant par le Service pour s'assurer que leurs clients ne figurent pas sur les listes des « personnes à risque » et sur toute autre liste prévue par les dispositions légales et réglementaires. Si une concordance est identifiée, MVola S.A. examine la transaction pour déterminer si le nom appartient effectivement à l'individu de la liste en question. À ces fins, MVola S.A. est autorisée à demander au Client émetteur ou au Client bénéficiaire désigné des informations supplémentaires ainsi qu'une preuve d'identification, mesures qui peuvent retarder la transaction. Ceci représente une obligation légale pour l'ensemble des transactions effectuées par MVola S.A.

Article 4. Mode opératoire

Le Client émetteur se rend sur le site MVola www.mvola.mg ou cb2.mvola.mg et accède au Service.

Pour toute transaction relative au Service, il doit préalablement souscrire au Service à partir dudit site.

Le Client émetteur s'identifie par email et mot de passe enregistrés lors de sa souscription.

Après son identification, il peut procéder à l'approvisionnement d'un compte MVola par carte bancaire, conformément au processus décrit dans ledit site.

À cet égard, le Client devra saisir des informations sur la page du site relative au Service, notamment le numéro du récepteur et/ou toute autre information demandée à inscrire sur le formulaire de transaction.

Un récapitulatif de la transaction est alors affiché sur ledit site, précisant :

- Numéro et Prénom du récepteur,
- Montant à envoyer,
- Frais de service applicable.

Le Client émetteur garantit que les informations susvisées ou toute autre information fournie par ce dernier soient vraies, exactes, complètes et à jour. A ce titre, MVola et/ou ses préposés se réserve(nt) le droit de vérifier la conformité et l'exactitude des informations du Client. En conséquence, MVola S.A. pourra refuser l'accès au Service par un Client non-conforme. Et ce, conformément aux dispositions légales et réglementaires en vigueur.

Le Client émetteur valide la transaction et est redirigé vers la page de paiement. Le Client émetteur saisit les informations concernant sa carte bancaire, le code de validation reçu par SMS (3DS) et valide la transaction.

Après validation de la transaction, le compte bancaire du Client émetteur est débité et le compte MVola du Client récepteur est crédité.

Le Client émetteur est notifié sur le site et par mail de l'aboutissement de l'opération. Le Client récepteur est notifié par SMS de la confirmation de la transaction.

En conséquence, le Client émetteur est seul responsable des données reprises sur la transaction. Le montant de la transaction effectuée par le Client émetteur sera crédité directement sur le compte MVola du Client récepteur, indiqué par le Client émetteur. Et ce, sous réserve des dispositions de l'article 3.

Le Client pourra accéder au Service à tout moment, sauf lors des cas d'encombrement, de dysfonctionnement ou d'indisponibilité du réseau Internet ou d'un des canaux de promotion du Service de MVola. Dans ce cadre, MVola S.A. ne pourra être tenu responsable des dysfonctionnements et/ou encombrements et de tout autre cas de force majeure empêchant le fonctionnement normal du Service.

Les plafonds maximums du compte MVola (solde, montant par transaction, montant cumulé de transactions) doivent être respectés.

Article 5 : Frais de transaction et modalités de paiement

Le Client émetteur effectue sa transaction en ligne sur le Site Web de MVola y afférent et suivant les tarifs en vigueur, lesquels sont mentionnés sur ledit Site.

Le Client émetteur est débité dans la devise de son compte bancaire. Le Compte MVola du Client récepteur est crédité en Ariary. Le taux de change utilisé est le taux de change VISA/MASTERCARD au moment de la transaction.

Le paiement par carte bancaire sur le site de MVola est configuré pour un paiement 3D-Secure. A ce titre, seuls les paiements avec une carte VISA ou MASTERCARD sécurisé 3D-Secure sont autorisés sur le site de MVola.

Il est porté à la connaissance du Client émetteur, par les présentes, qu'avant la validation de l'approvisionnement, le Client peut à tout moment annuler la transaction.

Le Client émetteur reçoit un code secret à usage unique (3DS) par SMS et le saisit pour soumettre le paiement.

Le Client émetteur reconnaît expressément que la validation du paiement par authentification de sa banque après saisie du code 3DS vaut commande définitive et mandat irrévocable de payer sa commande. En aucun cas, après validation du paiement, la commande ne peut être annulée, ni remboursée.

Le Client émetteur accepte expressément que pour quelque cause que ce soit, les frais de transactions sont non remboursables.

Les informations expliquant les frais facturés par MVola S.A. au Client émetteur effectuant une transaction sont disponibles sur le site des transactions de MVola S.A. et sont par ailleurs fournies audit Client émetteur avant la finalisation de la transaction. MVola S.A. n'assume aucune responsabilité quant aux frais qui incomberont à l'expéditeur ou à tout titulaire du compte bancaire suite au taux de change appliqué pour la conversion dans une devise non locale ni pour aucune action ou omission du prestataire de services financiers du pays de destination ou de tout pays transitoire.

Article 6. Obligations du Client

À titre déterminant du consentement de MVola, le Client s'engage à :

- Remplir les conditions requises par MVola S.A., avant toute utilisation et suivant les dispositions de l'article 3.
- Utiliser le Service « en bon père de famille »,
- S'assurer que sa carte bancaire dispose d'un solde suffisant pour le montant à transférer et les frais applicables, pour que MVola puisse procéder à l'approvisionnement d'un compte MVola par carte bancaire via le site MVola.
- Garantir et assurer MVola S.A. de disposer des autorisations nécessaires auprès de sa banque pour utiliser sa carte bancaire dans le cadre du Service, notamment pour le paiement en ligne sur Internet.

Plus particulièrement, le Client s'interdit :

- Toute fraude dans le cadre du Service. Ainsi, en cas d'utilisation frauduleuse d'une carte bancaire, le Client reconnaît et accepte que MVola S.A. se réserve le droit de débiter de plein droit et sans mise en demeure préalable le montant de chaque transaction émise par ses soins dans le cadre du Service avec ladite carte bancaire suivant les tarifs en vigueur au moment de l'achat.
- Toute utilisation du Service de MVola S.A. à des fins contraires aux dispositions légales et réglementaires en vigueur à Madagascar, aux présentes conditions générales, conditions d'utilisation ou à toute restriction définie sur le Site web de MVola S.A.

MVola se réserve en outre, le droit d'exercer toutes les voies de recours possibles contre le Client ou tout tiers ayant tenté d'utiliser ou d'user du Service de manière non conforme aux dispositions des présentes, de manière frauduleuse et de façon générale de manière contraire à la réglementation en vigueur.

MVola S.A. agit seulement comme étant une interface de paiement via la solution MVola. MVola S.A. n'assume à ce titre que la mise à disposition de la plateforme MVola, sans aucune maîtrise des transactions et mouvements effectués. 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 S.A. puisse être à cet égard engagée, étant à préciser que notre responsabilité au titre des présentes découle strictement d'une obligation de moyens.

En utilisant le Service, vous consentez expressément à :

- Payer les frais (cf. article 5) liés à chaque transaction que vous initiez par le biais du Service de MVola S.A.
- Payer le montant dû pour la transaction ainsi que les frais liés à celui-ci par carte bancaire.
- Ce que le montant de base de la transaction ainsi que les frais que nous facturons pour cette transaction soient réglés par l'émetteur de votre carte, ou que cette somme nous soit virée depuis votre compte en banque, avant que nous n'effectuions le paiement ou toute autre transaction. Avant de procéder à l'autorisation finale de la transaction, vous serez informé du montant exact que nous facturerons à l'émetteur de votre carte ou que nous débiterons de votre compte en banque.

Par ailleurs, vous reconnaissez et acceptez que MVola S.A. et/ou la banque partenaire pourront être amenés à communiquer aux autorités régulatrices ou gouvernementales ou à leurs organes toute information à votre sujet ou sur les services que nous fournissons lorsque la loi l'exige ou lorsque la divulgation de ces informations est nécessaire pour combattre les pratiques frauduleuses, le blanchiment d'argent ou d'autres activités criminelles.

Article 7. Obligations et responsabilités de MVola

MVola S.A. met en œuvre les moyens nécessaires à la bonne marche du Service, dans la limite de la fiabilité et/ou de la zone de couverture de la technologie utilisée par MVola S.A.

Sous réserve de faisabilité et de disponibilité, MVola S.A. met à la disposition du Client un Site Web opérationnel, sur lequel le Client pourra effectuer les démarches nécessaires pour l'approvisionnement et transaction qu'il désire émettre.

MVola s'assure que le Site Web mis à disposition du Client est configuré en vue d'un système de paiement sécurisé. Néanmoins, il appartient au Client de s'assurer qu'au moment de la commande et/ou du paiement, les conditions et les indicateurs y relatifs soient biens réunis. Le cas échéant, il en demeure entièrement et exclusivement responsable.

MVola s'assure d'approvisionner le compte MVola du Client récepteur à chaque transfert validé par un paiement avec une carte bancaire sur le site de MVola suivant les conditions et modalités prévues dans les présentes.

Article 8. Limitation de responsabilité de MVola

L'obligation de la société MVola S.A. est une obligation de moyens, à ce titre :

Le Client reconnaît que MVola S.A. ne peut pas être tenue pour responsable :

- des perturbations causées par des travaux d'entretien, de renforcement, de réaménagement, ou d'extension ainsi qu'en cas de force majeure.
- de la non couverture par le réseau Internet du lieu de connexion au Site du Client.
- de l'utilisation frauduleuse qui pourrait être faite du Service, d'un quelconque dommage que le Client pourrait subir du fait de l'utilisation par autrui de ses coordonnées bancaires, que le Client ait eu connaissance ou non de cette utilisation.
- Tout autre cause et/ou dommages directs ou indirects et/ou immatériels, consécutifs ou non-consécutifs qui échappe au contrôle de MVola S.A.
- de la réparation d'éventuels dommages directs ou indirects et/ou immatériels, consécutifs ou non-consécutifs subis par le Client à l'occasion de l'utilisation du Service. MVola S.A. ne pourra être tenu pour responsable en cas de non disponibilité du Service. On entend notamment par dommages indirects, les pertes d'exploitation et les préjudices privés, civils et commerciaux.
- toute perte ou tout retard dans la transmission de messages liés à l'utilisation d'un opérateur Internet ou provoqués par un navigateur ou autre logiciel sur lequel nous n'avons aucun contrôle;
- les services fournis par l'émetteur de votre carte bancaire.
- les virus transmis par des tiers
- l'utilisation ou l'interception non autorisée d'informations avant qu'elles n'atteignent le site Web
- les erreurs sur le site web ou avec le Service provoquées par des informations incomplètes ou incorrectes que vous ou un tiers nous avez fournies
- les problèmes liés aux moyens de communication sur lesquels nous n'avons aucun contrôle

Nonobstant tout accord antérieur, nous n'avons envers vous aucune obligation d'initier ou d'effectuer une transaction, si :

- a. MVola S.A. ne parvient pas à obtenir des preuves suffisantes de votre identité ;
- b. MVola S.A. a des raisons de suspecter que les informations de transaction sont incorrectes, non autorisées ou falsifiées ;
- c. Vous nous avez fourni des informations incorrectes ou incomplètes
- d. La banque émettrice de votre carte bancaire n'autorise pas l'utilisation de votre carte bancaire pour le paiement de la transaction et des frais qui y sont liés.

Nous n'assumons aucune responsabilité pour les dommages résultant du défaut de paiement à un bénéficiaire en dehors de notre responsabilité prévue à l'article 7, ou pour l'échec dû à l'un de ces problèmes de l'exécution d'une transaction effectuée par le biais du Service MVola.

Nous nous réservons le droit de refuser de vous fournir tout ou partie du Service si cela entraîne une violation de nos règles (y compris la réglementation destinée à prévenir toute pratique frauduleuse, le blanchissement d'argent ou le financement d'activités terroristes) et/ou des lois applicables, d'une décision de justice ou de toute exigence d'une autorité de réglementation ou gouvernementale, ou de toute autre autorité compétente, ou si nous considérons que cette action est nécessaire pour protéger nos intérêts. Cependant, si nous refusons de fournir tout ou partie du Service pour l'une de ces raisons, nous vous avertirons de notre décision dans la mesure du possible et vous l'expliquerons, à moins de ne pouvoir le faire pour des raisons légales.

Nous sommes en droit de suspendre l'activité de tout ou partie du site Web de MVola S.A. ou du Service si nous jugeons nécessaire de le faire en raison de circonstances indépendantes de notre volonté (force majeure). Nous nous engageons à prendre les mesures adéquates pour réduire la durée de toute interruption due à quelque cause que ce soit (provoquée par nous, par un fournisseur de services tiers ou autre) qui devrait survenir pour les services fournis sur le Service.

Nous communiquons généralement avec vous par l'intermédiaire d'Internet et par courrier électronique. Cela n'affecte toutefois pas votre droit à nous contacter par d'autres moyens si les circonstances l'exigent.

Article 9. Données personnelles

MVola S.A. sera amenée à collecter, traiter et/ou conserver les données à caractère personnel du Client, notamment dans le cadre de l'exécution des présentes qui permet au Client de bénéficier des offres, produits et services de MVola. L'utilisation, l'exploitation desdits produits, services et offres vaut acceptation de la part du Client de la collecte de ses données à caractère personnel. A cet effet, le Client autorise expressément MVola S.A. à conserver les informations personnelles le concernant et à les transmettre à tout partenaire et /ou prestataire défini par MVola S.A. dans le cadre du Service et des évolutions à y apporter.

En cas d'arrêt d'utilisation, MVola S.A. pourra être amenée à conserver les données du Client pour des raisons d'ordre légal, technique et spécifique.

Par ailleurs, préalablement à la souscription au Service et par son utilisation, vous acceptez notre politique de confidentialité, disponible sur le Site MVola www.mvola.mg

En cas d'impayés ou de déclarations irrégulières, les informations relatives au Client sont susceptibles d'être inscrites dans un fichier accessible aux Opérateurs de Télécommunications et/ou institutions financières.

En cas de réquisition officielle adressée par les Autorités compétentes, le Client autorise MVola S.A. qui pourra collaborer et communiquer à ces dernières tous les renseignements et informations dont il pourrait avoir connaissance.

Article 10. Suspension

MVola S.A. pourra suspendre le Service :

- Lorsque des renseignements erronés ont été communiqués par le Client lors de l'utilisation en ligne du Service.
- Pour tout autre cas où la suspension est estimée nécessaire.

Par ailleurs, toute perturbation du réseau de téléphonie mobile de la société TELMA S.A. entraînera la suspension temporaire de la fourniture du présent Service.

Article 11. Mot de passe et sécurité

Avant votre première transaction, vous devrez choisir un mot de passe et fournir une adresse e-mail valide qui vous servira d'identifiant. Le mot de passe et l'identifiant ne doivent en aucun cas être utilisés par une personne autre que vous-même. Vous êtes responsable de la confidentialité de votre mot de passe et de votre identifiant, ainsi que de toutes les transactions effectuées avec votre mot de passe et votre identifiant. **NE COMMUNIQUEZ JAMAIS VOTRE MOT DE PASSE À QUI QUE CE SOIT ET NE L'ÉCRIVEZ NULLE PART.** Vous acceptez de nous prévenir immédiatement par mail au service.client@mvola.mg si vous constatez une utilisation frauduleuse de votre identifiant ou de votre mot de passe ou toute autre enfreinte à la sécurité. Une fois que vous nous aurez informés de l'utilisation frauduleuse de votre identifiant ou de votre mot de passe, nous prendrons des mesures pour que ces données ne soient plus utilisées. Nous vous informerons sans délai une fois que nous aurons pris ces mesures et vous expliquerons les raisons pour lesquelles nous les avons prises, à moins que ceci ne nous en soit interdit pour des raisons légales. Le fait que nous prenons ces mesures ne nous rend pas responsables de toute perte ou de tout dommage résultant de votre manquement aux obligations décrites dans le présent paragraphe. Il est toutefois possible vous ayez droit au remboursement ou au crédit de certaines sommes par l'émetteur de votre carte bancaire s'il est prouvé que votre carte ou votre compte en banque a été utilisé de manière frauduleuse.

Article 12. Réclamations

Dans le cas d'une réclamation, l'obligation de paiement de la somme contestée est maintenue. Toute réclamation de l'émetteur doit être formulée par écrit et adressée :

- sur le site cb2.mvola.mg dans le volet « assistance »
- ou par mail à service.client@mvola.mg
- ou par courrier écrit à :

MVola S.A.
Zone Galaxy Andraharo
101 Antananarivo
MADAGASCAR

Ou directement en appelant le service client au 807 (pour les abonnés TELMA) ou au +261 34 00 00 807.

Toutefois, pour toute demande relative au paiement par le biais de la carte bancaire, le Client doit s'adresser directement et exclusivement à l'organisme bancaire émetteur de ladite Carte.

Article 13. Opposabilité des échanges électroniques

Le Client reconnaît et accepte que les enregistrements des transactions et échanges électroniques sur les serveurs informatiques et/ou systèmes d'information de MVola, par le biais de la plateforme de MVola, constituent la preuve des transactions effectuées par le Client et la justification de leur imputation au compte MVola approvisionné.

Article 14. Compétences juridictionnelles

Les relations contractuelles du Client avec MVola sont soumises aux dispositions légales et réglementaires en vigueur à Madagascar.

Les Parties s'engagent à régler à l'amiable tout litige survenu à l'occasion de l'exécution ou de l'interprétation des dispositions contractuelles ou de ce qui pourrait en être la conséquence. En cas d'échec desdites procédures de règlement à l'amiable, tout litige sera porté devant les Tribunaux et Cours statuant en matière commerciale d'Antananarivo.

Article 15. Propriété intellectuelle

Le site Web de MVola S.A. et le Service, leur contenu et l'ensemble de la propriété intellectuelle s'y rapportant et y figurant (y compris les droits d'auteur, brevets, droits de base de données, marques de commerce et marques de service) sont la propriété de la société MVola S.A., de ses filiales.

Article 16. Mise en conformité – modification

Toutes les dispositions contractuelles existantes entre les Parties devront être mises en conformité en cas de changement ou évolution des dispositions légales, administratives et réglementaires en vigueur, et modifiées en ce sens, sans que cela ne puisse être considéré comme étant une cause pouvant justifier une résiliation du Contrat. Il en sera de même des modalités tarifaires et financières en cas d'augmentation obligatoire résultant de décisions légales, administratives, gouvernementales et réglementaires, notamment en matière de dévaluation de l'Ariary ou de modification des coûts structurels de MVola permettant ainsi de maintenir l'équilibre du Contrat.

MVola se réserve le droit de modifier ou de façon plus générale, d'actualiser les présentes conditions à tout moment et sans notification préalable. Suite aux modifications pouvant ainsi être apportées par MVola, la mise à jour des présentes conditions générales sera disponible sur le site web www.mvola.mg et auprès de MVola, à la demande expresse du Client.