

LES CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION DU PORTE MONNAIE TIGO CASH

1. OBJET DU CONTRAT

Les présentes conditions d'utilisation ont pour objet de définir les modalités d'utilisation du service «Free Money», proposé par Mobile Cash S.A., dénommé Mobile Cash ci-après, en partenariat avec Sentel GSM S.A., dénommée ci-après Free Sénégal. Mobile Cash S.A. émet la Monnaie Electronique et a donné mandat à Free Sénégal et ses agents pour la gestion des opérations commerciales et sa distribution à travers le service «Free Money». 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 Free Money, après autorisation de la BCEAO.

2. DÉFINITIONS

Les termes définis par une lettre capitale auront la signification qui leur est donnée ci-dessous : «Agent Free Moeny» : 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 Free. «Point marchand Free Money» : un prestataire de services dûment autorisé par Mobile Cash, membre du réseau d'acceptation de Free Money et dont la liste est accessible par un appel au centre d'assistance au numéro 201123 joignable gratuitement par une ligne Free. «Compte Free Money» : le compte de monnaie électronique unique associé à tout client du service Free Money et contenant des renseignements essentiels sur l'identification du Porteur. «Carte SIM» : carte à puce qui sert à stocker les données du client. «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 à 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 Free Money. «Transaction» : les opérations effectuées via le service Free Money. «Pièce d'identité» : carte nationale d'identité pour les ressortissants sénégalais ou passeport pour les étrangers.

3. PRESTATIONS FOURNIES

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

1. Dépôt/retrait d'espèces auprès de tout Agent Free Money ;
2. Transfert d'argent à toute autre personne via le téléphone portable ;
3. Transfert d'argent à toute autre personne via un Agent Free Money ;
4. Achat du crédit téléphonique pour soi-même ou pour un autre numéro Free
5. Achat de forfaits Free (Tawfekh et Internet Premium) ;
6. Paiement de factures Senelec ;

Toute transaction Free Money 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'ACCES AU SERVICE

1. L'utilisation du service Free Money nécessite la possession d'une carte SIM Free active et l'enregistrement du souscripteur auprès d'un centre d'assistance free ou de tout agent Free Money, sur présentation d'une pièce d'identité en cours de validité.
2. L'accès au service Free Money est gratuit pour tout détenteur d'une carte SIM Free. Ainsi, les seuls frais d'accès au service sont ceux applicables à l'acquisition d'une carte SIM Free, frais qui sont fixés par l'opérateur Free et disponibles auprès dudit opérateur.
2. Tout détenteur d'une carte SIM Free active peut demander à disposer d'un compte Free Money.
4. 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.
5. À tout moment, Mobile Cash peut suspendre l'accès du client au service Free Money 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 Free Money, la procédure d'identification repose sur la composition d'un code personnel et secret à 4 chiffres ("code PIN") 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 PIN 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. TARIFICATION

1. La grille tarifaire reprenant tous les frais appliqués au titre de l'ouverture du Compte Free Money et des transactions est disponible dans chaque point de vente Free Money et également sur le site internet www.tigo.sn
2. L'accès au service Free Money et la consultation du solde s'effectuent sans frais pour le client.
3. Pour chaque transaction payante du service Free Money, 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.

7. 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 Free Money autorisé.
2. La conversion de monnaie électronique en espèces auprès d'un Agent Free Money donnera lieu à la perception de frais conformément à la Grille Tarifaire.

8. RESPONSABILITES DE MOBILE CASH

1. Mobile Cash s'engage à ce que le service Free Money 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 Free Money 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 la Banque Atlantique Sénégal, tous les paiements et autres sommes reçus relativement aux transactions Free Money. 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 Free Money. Le client reconnaît n'avoir aucun droit sur ces intérêts.
5. Afin d'optimiser le service Free Money, Mobile Cash s'engage notamment à mettre en oeuvre tous les moyens raisonnables pour assurer le bon fonctionnement du service ainsi que l'exécution diligente et sans délai des transactions et des opérations 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 et le financement du terrorisme, les informations reçues sur les clients pourront être transmises sur demande aux autorités compétentes.

9. 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 Free 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 PIN. Il est en conséquence expressément convenu que toutes les transactions initiées et confirmées par le code PIN 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 Free Money uniquement auprès d'un agent ou d'un accepteur Free Money autorisé.
5. Le client sera tenu responsable du paiement des Frais conformément à la grille tarifaire.
6. Le client ne devra en aucun cas utiliser le service Free Money pour commettre une infraction.
7. 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 Free Money. 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.

10. CONDITIONS ET MODALITES 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.

11. ACCEPTATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION

1. La souscription par le client au service Tigo Cash 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 Free Money et des centres d'assistance Free ; elle sera également publiée sur le site internet, www.tigo.sn. A défaut d'autorisation de la BCEAO, la modification sera sans effet.

12. PROTECTION DES DONNEES 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 au 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, 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).

13. RESILIATION DU COMPTE FREE MONEY

1. A tout moment, le client peut informer le Service client de Free Money de sa volonté de clôturer son compte Free Money. Le service client Free Money procédera à la fermeture du compte Free Money dans un délai de quarante-huit (48) heures après acceptation de sa demande.
2. L'acceptation d'une demande de résiliation de compte Free Money est conditionnée par l'authentification du demandeur, la validité du compte Free Money ainsi que par le solde de monnaie électronique disponible sur le compte à la date de la demande ; ce solde ne devant pas dépasser 5.000 FCFA.
3. Le client a la liberté de retirer la totalité du solde de monnaie électronique disponible sur son compte avant de demander à le clôturer ; seuls les frais standards appliqués aux retraits d'espèces sur le compte de monnaie électronique seront appliqués.
4. Afin de procéder à la clôture, le client accepte de perdre éventuellement toute somme inférieure à 5.000 FCFA disponible sur son compte Free Money à la date de la demande de résiliation.

14. CLOTURE DU COMPTE FREE MONEY

1. Le Compte Free Money 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 à Free Sénégal 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 à Mobile Cash ou qu'il a révélé son code PIN 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 Free Money 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.
2. Périodes de validité du compte
 - Dans le cas d'un solde égal à 0 francs et d'absence de transactions Free Money pendant quatre-vingt-dix (90) jours, Mobile Cash se réserve le droit de clôturer le compte.
 - Dans le cas d'un solde supérieur à 0 francs et d'absence de transactions Free Money pendant quatre-vingt-dix (90) jours, Mobile Cash se réserve le droit de procéder aux actions suivantes :
 - le compte sera mis en suspens pour une nouvelle période de quatre-vingt-dix (90) jours, dite période de grâce. Lors de cette période, le retour au statut actif peut s'effectuer si une transaction génératrice de revenus est constatée sur le compte.
 - Si à l'issue de cette période de grâce, aucune transaction génératrice de revenus n'est constatée, le compte sera mis en suspens sans possibilité de transactions. Durant cette période de suspension, le client peut à tout moment :
 - Réactiver son compte Free Money et se faire attribuer un nouveau numéro mobile par le biais d'une procédure d'identification et de réactivation.
 - Soit se faire rembourser par le biais d'une procédure d'identification et de clôture de compte. Sauf instructions particulières des autorités policières, judiciaires et/ou bancaires, le solde créditeur du compte sera convertible auprès de tout Agent Free Money en Francs CFA émis par la Banque Centrale des Etats de l'Afrique de l'Ouest (BCEAO).
 - Cependant, aucun remboursement ne sera effectué pour tout compte dont le solde créditeur est inférieur à FCFA 500.
 - Pour tout solde créditeur, des frais équivalents de 5% du montant du solde seront appliqués à titre de frais normaux de retrait.
 - Si le solde créditeur du compte n'est pas réclamé entre le 181ème et le 730ème jour, 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.

15. DROIT APPLICABLE - ATTRIBUTION DE JURIDICTION

1. Les relations entre Mobile Cash et les clients du service Free Money 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

Simple, Rapide et Sécurisé

Tapez #150#
Service Client: 201123

www.free.sn

free
= MONEY