

## ARTICLE 1. OBJET

Sont définis ci-après les termes et conditions d'utilisation du service MVOLA, service fourni par TELMA MONEY (pouvant également être communément désignée par « TELMA » 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 TELMA MONEY inscrite au Registre des Etablissements de Monnaie Electronique, suivant agrément de la CSBF n°004/2018-CSBF en date du 12 Avril 2018.

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 et en cas de désaccord avec l'un ou 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 Marchand 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 TELMA MONEY 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 à 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), 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 TELMA MONEY, contenant de l'UME gardé dans votre compte et équivalent à une somme d'argent comptant déposée dans les livres du Partenaire Bancaire par TELMA MONEY.

« 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.

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

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

« 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.

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

« 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 TELMA MOBILE.

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

« 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 TELMA MONEY situé au Siège TELMA S.A. à Andraharo.

« Service MVOLA » désigne tous les services fournis par TELMA MONEY 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.

« Système du Service MVOLA » ou « Service MVOLA » désigne le service de transfert d'argent par la téléphonie mobile, commercialisé et managé en exclusivité par TELMA MONEY à Madagascar.

« Téléphone mobile » désigne votre handset mobile.

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

« Transaction de débit » désigne toute transaction portée par TELMA MONEY 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 TELMA MONEY, résultant de l'achat par l'Abonné MVOLA de la valeur électronique correspondante, une UME étant égale à un Ariary

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

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

« Point de Vente » signifie boutique, ou autres locaux de revendeur y compris TELMA MONEY, où le Marchand MVOLA travaille.

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

« Recharge prépayée » désigne votre crédit de communication Réseau TELMA MOBILE.

« Mot secret » désigne le mot secret qui vous est délivré lors de l'activation initiale de votre compte 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 TELMA MONEY équivaut – sans réserve quelconque – à une notification dûment reconnue et opposable à l'égard de l'Abonné MVOLA destinataire du SMS.

« Start key » désigne le seul code secret à 4 chiffres que le service MVOLA vous envoie après votre souscription au service afin d'activer votre Compte MVOLA.

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

« Transactions » désigne toutes les transactions spécifiées au chapitre 8.5

« 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 TELMA MONEY et/ou au Partenaire Bancaire.

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

## ARTICLE 3. DEMANDE D'OUVERTURE DE COMPTE

3.1 Tout client TELMA Mobile peut ouvrir un compte MVOLA dès qu'il a une carte SIM TELMA Mobile active.

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

3.3 Vous êtes tenus de payer votre prestataire de service réseau (TELMA MOBILE) pour tous les coûts de réseau utilisés pour le Service MVOLA, cela à partir du rechargement de votre compte TELMA Mobile.

Vous êtes tenus de payer les tarifs définis par TELMA MONEY et appliqués sur l'utilisation du service. Ces tarifs seront directement déduits de votre compte MVOLA. TELMA MONEY a la faculté de modifier à tout moment ces tarifs qui peuvent être consultés par l'Abonné sur le site web [www.mvola.mg](http://www.mvola.mg) ou auprès de tout Point de Vente.

3.4 Vous pouvez ouvrir un compte MVOLA auprès de tout Marchand MVOLA à Madagascar.

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

3.5.1 Votre CIN, passeport ou tout autre document prouvant votre identité et accepté par TELMA MONEY

3.5.2 Votre nom complet,

3.5.3 Votre adresse,

- 3.5.4 Votre date de naissance,
- 3.5.5 Votre nationalité,
- 3.5.6 Votre numéro de téléphone TELMA Mobile.

- 3.6 Les informations fournies doivent être exactes et exhaustives.
- 3.7 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 TELMA MONEY d'accepter votre utilisation du Service MVOLA.
- 3.8 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.
- 3.9 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.

## ARTICLE 4. LE SERVICE MVOLA

Le service MVOLA est disponible sous réserve des conditions suivantes :

- 4.1 Bien que nous essayons 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 TELMA Mobile.
- 4.2 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. Vous pouvez nous informer du dommage de la perte ou du vol de votre carte SIM en appelant le Service Client MVOLA.
- 4.3 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.
- 4.4 Vous acceptez que nous puissions révéler ou recevoir des informations vous concernant :
  - 4.4.1 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.
  - 4.4.2 A nos fournisseurs (incluant le Partenaire Bancaire), 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.
  - 4.4.3 A nos avocats, nos auditeurs pour les besoins des procédures réglementaires.
- 4.5 Vous devez vous soumettre aux conditions que nous pouvons exiger à n'importe quel moment concernant le service MVOLA.
- 4.5 Vous reconnaissez et acceptez que les transactions effectuées à partir de votre compte MVOLA ne donnent lieu à aucun relevé physique d'opérations. Il vous est toutefois possible d'obtenir sur simple demande par SMS le relevé de vos trois dernières opérations, qui vous sera adressé par retour de SMS. La validation au moyen du Code secret de toute opération ou transfert 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 TELMA MONEY et de son Marchand MVOLA qui aurait pour objet ou qui serait lié à la preuve de l'existence d'une transaction contestée.
- 4.6 A l'exception des appels vers les numéros gratuits (annexés au formulaire), une rémunération minimale peut être prélevée, conformément aux tarifs applicables.
- 4.7 Pour des raisons de contrôle et de prévention contre les fraudes (incluant le contrôle qualité, formation, Revenu assurances etc.), vos appels, e-mails ou SMS liés au Service MVOLA peuvent être enregistrés ou contrôlés.

## ARTICLE 5. ACCEPTATION DES CONDITIONS D'UTILISATION

Vous acceptez les termes et conditions d'utilisation à :

- ⇒ L'ouverture de votre compte MVOLA auprès d'un Marchand MVOLA, par la signature du formulaire de souscription (l'image numérique prise par le marchand de votre contrat signé et transmise à TELMA MONEY pouvant être considéré 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.

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

6.1 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.
- 6.1.3 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.

6.2 Pour accéder au Service MVOLA, votre carte SIM doit toujours être opérationnelle, c'est-à-dire activée. Si votre carte SIM est inactive durant 3 mois, votre Compte MVOLA pourra être automatiquement fermé par TELMA MONEY et toute UME contenue dans votre compte vous sera remboursées en espèces ou par chèque sur les bases de l'article 6.4.

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

6.4 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 carte CIN, de votre passeport ou de tout autre document prouvant votre identité et accepté par TELMA MONEY.

6.4 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.

## ARTICLE 7. TARIFICATION

7.1 Les tarifs publiés sont payables à TELMA MONEY selon le type de transaction effectuée depuis votre Compte MVOLA. Un guide tarifaire est disponible auprès des bureaux de TELMA MONEY ou en accédant au site web de MVOLA.

7.2 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.

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

7.4 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

8.1 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 l'activation de votre Compte ou par toute autre méthode que nous pourrions vous transmettre ultérieurement. Toute opération nécessitant la présence physique du Marchand 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 TELMA MONEY. 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.

TELMA MONEY ne pourra nullement être responsable en cas de non-respect des procédures et conditions en vigueur relatives aux opérations et transactions MVOLA.

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

8.3 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.

8.4 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.

8.5 Etant titulaire d'un compte MVOLA vous pouvez effectuer les transactions suivantes:

8.5.1 Effectuer une Transaction de Crédit en effectuant un paiement d'argent comptant directement depuis un Marchand 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.

8.5.2 Effectuer des Transactions de Débit par :

- Echange d'UME contre de l'argent comptant depuis un Marchand MVOLA en envoyant une instruction de transfert au Système de Service MVOLA, le Marchand 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 TELMA Mobile en envoyant une instruction de recharge à TELMA MONEY et en donnant une instruction de transfert au Système de Service MVOLA avec le montant d'UME à transférer et en désignant TELMA Mobile comme bénéficiaire.

- Acheter des biens et des services depuis des partenaires agréés par TELMA MONEY 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.

8.5.3 Ainsi que toutes transactions qui seraient ultérieurement proposées et mises à la disposition des Clients MVOLA par TELMA MONEY.

8.6 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.

8.7 Toute transaction devant aboutir à un versement en espèces à tout Bénéficiaire et non conclue en 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.

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

8.9 Toute transaction de débit utilisant un Code secret est considérée et enregistrée dans le Compte MVOLA. Vous reconnaissez que jusqu'à ce que TELMA MONEY 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, TELMA MONEY 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. TELMA MONEY n'aura besoin d'aucune lettre de confirmation des instructions de transferts.

8.10 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 Marchand 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 Marchand MVOLA ou tout autre partenaire MVOLA, le cas échéant, sans avoir recours à TELMA MONEY 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.

8.11 Votre compte MVOLA ne peut être utilisé que pour effectuer tous échanges

et/ou transfert d'UME sur le territoire malgache, auprès des Marchands MVOLA et autres partenaires MVOLA à Madagascar.

8.12 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 Code et Mot 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.

## 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 TELMA MONEY, 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.

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

10.6 Dans le cadre de la lutte anti-blanchiment, TELMA MONEY est autorisé à effectuer des éventuels contrôles et vérifications périodiques de votre compte MVOLA.

10.7 En cas d'opération suspecte, TELMA MONEY 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 TELMA MOBILE 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 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 encontre, ou à l'encontre de TELMA MONEY.

11.3 Vous ne devez pas utiliser le service MVOLA à des fins criminelles ou contre les lois malgaches.

## ARTICLE 12. DIVERS

12.1 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.

12.2 En continuant à utiliser le service MVOLA, vous acceptez les modifications apportées aux conditions d'utilisation suivant l'article 11. Si vous n'êtes pas d'accord pour l'un des termes des conditions, vous devez cesser immédiatement d'utiliser le Service MVOLA.

## ARTICLE 13. RESPONSABILITE DU PARTENAIRE BANCAIRE

13.1 Le Partenaire Bancaire est dépositaire pour le compte de TELMA MONEY de l'équivalent des paiements résultant de l'achat d'UME ou transfert d'UME sur votre compte MVOLA et dont vous bénéficiez 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 TELMA MONEY

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 et à transférer votre Compte sur un nouveau numéro et le cas échéant, de vous rembourser le montant du solde de votre Compte.

Vous acceptez que TELMA MONEY 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.

Vous reconnaissez que, faisant référence à tout paiement de somme d'argent à votre ordre, le Marchand MVOLA ou TELMA MONEY pourra effectuer une transaction à partir des informations que vous lui donnez, intégrant votre Code secret, même si en réalité le demandeur est une tierce personne qui a eu connaissance de ce dernier et aura utilisé à votre insu votre Code secret.

14.2 Tous les Marchands MVOLA sont des agents de distribution, agissant en qualité de professionnels indépendants, agréés par TELMA MONEY, 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 TELMA MONEY. 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.

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.

## ARTICLE 15. CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION DU SERVICE MVOLA

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 les 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 par une personne autre que l'Abonné MVOLA.

## ARTICLE 16. 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 17. DOMMAGE OU DYSFONCTIONNEMENT DES EQUIPEMENTS TELEPHONIQUES

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.

## ARTICLE 18. INFORMATIONS ET RECLAMATIONS

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

18.2 Les détails et informations concernant le fonctionnement du service MVOLA, objet des présentes, sont disponibles sur le site web MVOLA [www.mvola](http://www.mvola)

[.mg](mailto:service.client@mvola.mg)

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

- En Telma Shop et en Espace Clients Telma

- Par téléphone au 807 à partir d'un numéro mobile TELMA (ou au 034 00 00 807)

- Par E-mail à l'adresse [service.client@mvola.mg](mailto:service.client@mvola.mg)

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

## ARTICLE 19. GENERALITES

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

19.2 Toute lettre émanant de TELMA MONEY, signée par toute personne habilitée à cet effet et indiquant le montant de toute somme due à TELMA MONEY par l'Abonné au Service MVOLA constitue une preuve suffisante de la somme due à TELMA MONEY par l'Abonné MVOLA.

19.3 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.

19.4 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 10 ans à compter de la clôture de votre compte MVOLA.

19.5 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 TELMA MONEY.

## ARTICLE 20. COMPETENCE DE JURIDICTION

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

20.2. Les parties conviennent de soumettre tous différends liés à l'exécution ou à l'interprétation des présentes aux Tribunaux d'Antananarivo.

## ARTICLE 21. 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.