

A photograph of a man and a woman sitting at a restaurant table, smiling and looking at a smartphone together. The image is overlaid with a semi-transparent green filter. The text is centered over the image.

Conditions générales d'utilisation
des services

edopay

du 23 mars 2023

Préambule

EDO SAS agissant en tant qu'agrégateur, distributeur et mandataire des émetteurs de monnaie électronique met à disposition des clients titulaires d'une ligne mobile répondant à la définition d'Utilisateur telle que précisée ci-après, un service constitué d'un compte de monnaie électronique prépayé et rechargeable permettant à l'Utilisateur de réaliser des transferts nationaux d'argent et des opérations de paiements.

Ce service EDO Pay sera réservé aux utilisateurs titulaires ou ayant la jouissance d'une ligne mobile, pour leurs besoins personnels non professionnel. Les fonctionnalités du service sont également disponibles via l'application EDO Pay.

Les présentes conditions d'utilisation du Service EDO Pay lient les utilisateurs du Service EDO Pay à EDO SAS, étant seul responsable dudit Service.

L'accès et l'utilisation du Service EDO Pay impliquent que l'utilisateur certifie en avoir pris connaissance et les accepter sans réserve.

Article 1 - Définitions

Application EDO Pay : désigne l'application permettant à un Utilisateur d'accéder à certaines fonctionnalités du Service EDO Pay, conformément aux Conditions d'utilisation. Cette Application est disponible avec un terminal Android et IOS compatible.

Bénéficiaire : désigne la personne au profit de laquelle est transférée la Monnaie Electronique, étant entendu que cette personne doit être une personne physique in fine titulaire d'un Compte EDO Pay.

Tiers Partenaire EDO Pay : désigne la personne morale dont le service est référencé dans l'Application afin d'être proposé aux Utilisateurs, au profit de laquelle un Utilisateur souhaite réaliser une opération de paiement en lui transférant de la Monnaie Electronique via l'Application.

Code Confidentiel : désigne le « dispositif de sécurité personnalisé » se présentant sous la forme d'un code confidentiel devant être saisi par l'Utilisateur à chaque fois qu'il en reçoit l'instruction via son terminal mobile associé au Service EDO Pay.

Compte EDO Pay : désigne le compte permettant de matérialiser les unités de Monnaie Electronique détenues par l'Utilisateur associé au Service EDO Pay. Il ne peut en aucun cas être assimilé à un compte bancaire, de dépôt ou de paiement. Les fonds collectés par les Distributeurs EDO Pay auprès de l'Utilisateur, représentatifs de la Monnaie Electronique ne constituent pas des fonds reçus du public au sens de l'article L. 312-2 du Code Monétaire et Financier. Ce Compte permet d'enregistrer les opérations de recharge et de remboursement de Monnaie Electronique, ainsi que les transferts de Monnaie Electronique initiés ou reçus par l'Utilisateur. La Monnaie Electronique inscrite sur le compte EDO Pay est libellée en euros (FCFA), pour la même valeur nominale que les fonds reçus en euros (FCFA) en contrepartie de laquelle elle est émise.

Conditions d'utilisation : désignent les présentes conditions d'utilisation et leur annexe 1.

Distributeur(s) EDO Pay : désigne(nt) l'(les) entité(s) mandatée(s) par EDO SAS agissant au nom et pour le compte de ce dernier pour la mise en circulation de Monnaie Electronique associée au Service EDO Pay. Le statut de distributeur de Monnaie Electronique est défini aux articles L. 525-8 et suivants du Code Monétaire et Financier. Les comptes EDO Pay pourront également être rechargés via les PDV et leur animation.

Monnaie Electronique : désigne la valeur monétaire stockée sous une forme électronique sur le serveur de l'Émetteur et représentant une créance de l'Utilisateur sur ce dernier. La Monnaie Electronique est émise par l'Émetteur contre la remise des fonds correspondants par l'Utilisateur.

Parties : désignent collectivement EME et l'Utilisateur.

PDV : désigne(nt) le ou les point(s) de vente physique des Distributeurs EDO Pay qui effectue(nt) selon le cas des opérations d'enrôlement, de retrait et de dépôt demandés par les Utilisateurs.

Réseau mobile : désigne l'ensemble des réseaux publics de télécommunications 2G (GSM, GPRS), EDGE, 3G (UMTS), HSDPA et H+, 4G, Wifi ou toute autre technologie à venir et/ou normes de télécommunications exploitées par les opérateurs.

Service EDO Pay : désigne le service proposé par EDO SAS permettant d'effectuer via le Compte EDO Pay des opérations de dépôt, et de transferts d'argent (i) nationaux d'un Compte EDO Pay vers un Compte EDO Pay. Le EDO Pay n'est

disponible que dans les 15 Pays de la CEDEAO. Ce Service permet également aux Utilisateurs de réaliser des opérations de paiement en transférant de la Monnaie Electronique au profit d'un Tiers Partenaire (BDA) désigné via l'Application par un Utilisateur.

Transaction : désigne toute opération (Rechargement, dépôt, opération de paiement ou transfert d'argent) réalisée en utilisant le Service EDO Pay.

Utilisateur : toute personne physique majeure capable résidant dans les 15 Pays de la CEDEAO titulaire ou ayant la jouissance d'une ligne mobile, pour ses besoins personnels, titulaire d'un terminal mobile compatible, et ayant souscrit au Service EDO Pay selon les modalités décrites aux présentes.

EDO SAS : désigne **EPINES DORSALES SAS**, société par actions simplifiée au capital de 1 000 000 FCFA, dont le siège social est situé à Abidjan – Côte d'Ivoire, quartier Cocody Angré 8^{ème} tranche et immatriculée au Registre du Commerce le numéro CI-ABJ-03-2023-B16-00033, agit comme agrégateur, distributeur et mandataire des émetteurs de monnaie électronique, établissement de crédit et prestataire de service de paiement qui sont agréés par les autorités compétentes. Il fournit également des services d'encaissement, de paiement et de gestion de comptes dédiés aux clients professionnels et aux consommateurs.

Article 2 - Objet

2.1 Les présentes conditions d'utilisation ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles EDO SAS fournit à l'Utilisateur le Service EDO Pay.

2.2 Les présentes conditions d'utilisation constituent l'intégralité du contrat conclu entre l'Utilisateur et EDO SAS.

Article 3 - Conditions préalables et nécessaires à l'inscription du Service EDO Pay

Afin de s'inscrire au Service EDO Pay, l'Utilisateur déclare au moment de son inscription et pendant toute la durée du Service EDO Pay :

- être une personne physique juridiquement capable ;
- être âgé d'au moins dix-huit (18) ans ;
- résider parmi les 15 Pays de la CEDEAO ;
- être titulaire ou avoir la jouissance d'une ligne mobile quel que soit l'opérateur valable dans les 15 Pays de la CEDEAO ;
- disposer d'une ligne Mobile active non-suspendue ou non-résiliée ;
- être en possession d'un terminal mobile compatible avec le Service EDO Pay ;
- ne pas être identifié sur une liste noire internationale dans le cadre de la lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme ;
- et ne pas déjà être titulaire d'un Compte EDO Pay.

Si l'Utilisateur souhaite bénéficier des fonctionnalités proposées via l'Application EDO Pay, avant de souscrire au Service EDO Pay, l'Utilisateur devra s'assurer qu'il dispose d'un terminal Android ou IOS compatible.

Article 4 – Modalités d'utilisation du Service EDO Pay

4.1 Le Service EDO Pay ne peut en aucun cas être utilisé à des fins professionnelles par l'Utilisateur.

4.2 Un Utilisateur ne peut détenir qu'un seul Compte EDO Pay. Toute tentative d'en ouvrir un autre pourra amener EDO SAS à résilier le Service EDO Pay de l'Utilisateur.

4.3 Le Service EDO Pay ne peut être utilisé que par l'Utilisateur qui l'a souscrit pour son propre compte. Aucune procuration ne peut être donnée par l'Utilisateur à un tiers pour utiliser le Compte EDO Pay. L'Utilisateur est seul responsable de toutes les Transactions opérées sur son Compte EDO Pay.

4.4 Des limites et plafonds d'utilisation ont été définis. Ils varient selon que l'Utilisateur a effectué une inscription complète ou partielle en deux temps. Le détail de ces limites et plafonds sont présentés en Annexe 1.

4.5 Il est précisé que EDO SAS ou les PDV sont susceptibles de modifier à la baisse les plafonds et limites indiqués en Annexe 1 à des fins de prévention des fraudes et pour des raisons de sécurité.

Article 5 – Inscription et activation du Service EDO Pay

L'inscription au Service EDO Pay s'effectue de la manière suivante :

5.1 La souscription complète

Au moment de l'inscription, l'Utilisateur doit fournir un justificatif d'identité en cours de validité ainsi.

Sont acceptés, les justificatifs d'identité en cours de validité :

- carte nationale d'identité (ou d'un pays membre de la CEDEAO) ;
- passeport (quel que soit l'État émetteur) ;
- titre de séjour émis par l'autorité du pays de résidence ;

–permis de conduire (avec date d'échéance)–

L'Utilisateur sera invité à accepter lesdites Conditions avant de finaliser son inscription. A défaut d'acceptation desdites Conditions par l'Utilisateur, le Service EDO Pay ne sera pas activé et l'inscription sera annulée.

Une fois les Conditions d'utilisation acceptées, l'Utilisateur recevra un SMS de confirmation contenant un Code OTP à quatre (4) chiffres lui permettant de poursuivre et finaliser l'inscription au Service EDO Pay. L'Utilisateur aura alors accès à l'ensemble des fonctionnalités du Service EDO Pay. Il appartient à l'Utilisateur de personnaliser le Code Confidentiel conformément aux dispositions de l'article 6 des présentes.

5.2 EDO SAS se réserve le droit de vérifier l'exactitude et la véracité de l'ensemble des informations fournies par l'Utilisateur. EDO SAS se réserve également le droit de demander à l'Utilisateur tout document supplémentaire attestant de son nom et de son adresse, et ce à tout moment si les documents remis ne sont pas jugés satisfaisants.

Article 6 – Code Confidentiel

6.1 Le Code Confidentiel choisi fera office de dispositif de sécurité personnalisé et pourra être modifié par l'utilisateur dans son espace EDO Pay.

6.2 L'Utilisateur doit choisir un code confidentiel qui ne soit pas facilement identifiable par un tiers, tels qu'une suite logique ou quatre (4) chiffres identiques. Le Code Confidentiel choisi devra répondre au format requis par EDO SAS. L'Utilisateur doit prendre toutes les mesures propres à assurer la sécurité du Service EDO Pay ainsi que de son Code Confidentiel. Il doit donc tenir absolument secret son Code Confidentiel et ne pas le communiquer à qui que ce soit. Il ne doit pas, notamment, l'enregistrer ni dans la mémoire de son terminal mobile, ni l'inscrire sur un support physique. Il doit veiller à le composer à l'abri des regards indiscrets. Il est précisé que EDO SAS ne demandera jamais communication de ce Code Confidentiel par téléphone ou par courrier électronique.

6.3 L'Utilisateur doit saisir le Code Confidentiel chaque fois que cela lui est demandé pour accéder à l'Application EDO Pay. Le nombre d'essais successifs de composition du Code Confidentiel est limité à trois (3). Au troisième essai infructueux, l'Utilisateur provoque le blocage du Service EDO Pay pendant une durée d'une heure. Dans le cas échéant, l'Utilisateur doit alors prendre contact avec le Service Clients EDO Pay pour procéder au déblocage du Service EDO Pay

Article 7 – Engagements et obligations de l'Utilisateur

7.1 Pendant toute la durée des présentes Conditions d'utilisation, l'Utilisateur garantit que son utilisation du Service EDO Pay sera conforme aux présentes, et plus généralement prend l'engagement envers EDO SAS de n'effectuer sur son Compte EDO Pay que des opérations autorisées par la loi et les règlements en vigueur.

7.2 L'Utilisateur atteste que toutes les informations fournies au moment de son inscription au EDO Pay sont exactes, sincères et à jour, et s'engage à informer sans délai le Service Clients EDO Pay de toute modification de sa situation (changement d'adresse électronique...).

7.3 L'Utilisateur autorise EDO SAS à communiquer avec lui par SMS, et/ou e-mail pour l'informer en tant que de besoin sur le suivi et la gestion du Service EDO Pay.

7.4 L'Utilisateur doit prendre toute mesure pour, d'une part, protéger son compte donnant accès au Service EDO Pay, et d'autre part, préserver son Code Confidentiel. Ce Code Confidentiel est personnel et ne peut être communiqué à un tiers.

7.5 L'Utilisateur s'engage à informer EDO SAS sans délai en cas de perte, vol de son terminal mobile associé au Service EDO Pay.

7.6 L'Utilisateur doit procéder à la demande de résiliation de son Service EDO Pay tout autre cas qui entraîne l'arrêt de l'utilisation du service EDO Pay.

Article 8 – Rechargement d'un Compte EDO Pay

8.1 Les rechargements du compte EDO Pay sont plafonnés, et limités à un montant relatif à la catégorie de l'utilisateur. Ils donnent lieu à facturation. Les plafonds, limites sont détaillés en Annexe 1. Le Client est informé en outre que les rechargements du compte EDO Pay pourront être effectués dans la limite des contraintes des cartes bancaire, mobile Money et de caisse de chaque PDV.

8.2 Pour charger et recharger son Compte EDO Pay, l'Utilisateur dispose de plusieurs moyens de rechargement :
- se rendre dans un PDV et remettre en espèces le montant à recharger
- Effectuer au travers de son espace un chargement par carte bancaire ou par mobile Money. L'Utilisateur reçoit alors un SMS et une notification lui confirmant la réussite ou l'échec du rechargement.

9.1 Le solde du Compte EDO Pay devra être créditeur a minima du montant que l'Utilisateur a souhaité rechargé.

9.2 La liste des PDV permettant le rechargement sur le Compte EDO Pay est disponible sur le Site ou auprès du Service

Clients EDO Pay.

Article 10 – Transfert d'argent à partir du Compte EDO Pay

10.1 Les transferts d'argent sont plafonnés et donnent lieu à facturation. Les plafonds, et frais sont fixés en Annexe 1.

10.2 Le Service EDO Pay permet d'effectuer à partir u de l'Application EDO Pay des transferts d'argent nationaux à destination d'un autre utilisateur possédant un compte EDO Pay ou vers un compte bancaire.

10.3 Dans le cadre d'un transfert national d'argent, l'Utilisateur peut procéder de deux manières.

Dans l'hypothèse où le Bénéficiaire du transfert possède déjà un Compte EDO Pay le transfert se fera de manière standard d'un Compte EDO Pay à l'autre.

Dans l'hypothèse où le Bénéficiaire ne possède pas encore de Compte EDO Pay, ce dernier devra, suite à la notification de transfert entrant par SMS, souscrire au Service EDO Pay dans un délai de deux (2) semaines dans les conditions d'une inscription complète pour recevoir les sommes transférées. A défaut, la Transaction de transfert sera annulée et le Compte EDO Pay de l'Utilisateur sera recredité du montant qu'il souhaitait transférer.

Si le plafond du Bénéficiaire est atteint le Compte EDO pay de l'Utilisateur sera recredité du montant qu'il souhaitait transférer.

L'Utilisateur a la possibilité de définir le montant transféré en euro ou en devise du pays du Bénéficiaire. Le taux de conversion est celui en vigueur à la date de l'opération.

10.4 Le solde du Compte EDO Pay de l'Utilisateur envoyeur devra être créditeur a minima du montant que l'Utilisateur souhaite transférer au Bénéficiaire. Les montants des transferts de l'opération seront déduits du solde du Compte EDO Pay de l'Utilisateur.

10.5 Une fois le transfert validé par l'Utilisateur par la saisie de son Code Confidentiel l'Application EDO Pay, la Transaction ne peut plus être annulée.

L'Utilisateur est informé qu'il lui appartient de vérifier, à chaque transfert initié qu'il ne s'est pas trompé de Bénéficiaire. EDO SAS ne saurait être tenu pour responsable en cas d'erreur ou d'information incomplète commise par l'Utilisateur vers tout Bénéficiaire, que cette erreur ou information incomplète ait ou non pour conséquence un échec dans la réalisation du Transfert.

EDO SAS ne saurait être tenu responsable dans le cadre d'un transfert vis-à-vis du Bénéficiaire pour toute erreur concernant le montant du transfert. Dans un tel cas, le Bénéficiaire devra se rapprocher exclusivement de l'Utilisateur expéditeur du Transfert. Une fois l'opération de transfert effectuée l'Utilisateur envoyeur et le Bénéficiaire receveur des sommes d'argent recevront chacun un SMS et une notification de confirmation de l'exécution de la Transaction.

10.6 EDO SAS est susceptible de refuser temporairement tout transfert à tout moment et sans préavis à des fins de prévention des fraudes et pour des raisons de sécurité.

Article 11 – Espace EDO Pay

11.1 L'Espace client EDO Pay permet à l'Utilisateur

- de consulter les Transactions dans l'historique pendant les vingt-quatre (24) mois qui suivent la date de la Transaction ;
 - d'effectuer des demande d'argent;
 - de télécharger le relevé mensuel d'opérations pendant les vingt-quatre (24) mois qui suivent le mois du relevé mensuel ;
 - d'initier une cagnotte ou de participer à une cagnotte.
- D'effectuer des paiements auprès de plusieurs enseignes à partir de compte EDO Pay

S'agissant des informations relatives aux Transactions effectuées auprès de Tiers Partenaires et enseignes, EDO SAS ne peut garantir l'exactitude des informations transmises par ces tiers.

Pour accéder à l'Espace EDO Pay, l'Utilisateur devra saisir son Code Confidentiel. En cas d'essais infructueux les dispositions de l'article 6.3 des présentes s'appliquent.

Article 12 – Solde de compte EDO Pay

12.1 Le Service EDO Pay nécessite que le solde disponible sur le Compte EDO Pay de l'Utilisateur soit débité des montant afférents à chaque Transaction. A aucun moment le Compte EDO Pay ne peut présenter un solde négatif.

Aussi, avant de procéder à toute Transaction avec son Service EDO Pay, il appartient à l'Utilisateur de s'assurer qu'il dispose bien des fonds suffisants sur son Compte EDO pay pour couvrir le montant de celle-ci et les frais éventuellement applicables, sinon la Transaction ne sera pas autorisée par EDO SAS.

12.2 L'Utilisateur peut vérifier à tout moment le solde disponible sur son Compte EDO Pay depuis l'Application EDO Pay.

Article 13 – Compte EDO Pay inactif et facturation de frais de tenue de compte

13.1 Lorsque le Compte EDO Pay de l'Utilisateur n'a fait l'objet d'aucune opération de rechargement, de transfert sortant ou

de transfert entrant pendant une période consécutive d'au moins un (1) an, ce Compte sera considéré comme inactif au sens de l'article L. 312-19 du Code Monétaire et Financier, et des frais mensuels de tenue de compte seront alors facturés à l'Utilisateur.

13.2 Les frais mensuels de tenue de compte sont fixés en Annexe 1. Ils seront prélevés, au début de chaque mois civil, sur l'encours de Monnaie Electronique correspondant au solde résiduel du Compte EDO Pay inactif, jusqu'à ce que ce solde soit nul ou jusqu'à ce que l'Utilisateur demande le remboursement total du solde.

13.3 Le statut de Compte inactif est réversible, sauf en cas de demande de résiliation du Service EDO Pay. L'Utilisateur reconnaît et accepte que des frais de tenue de compte pourront lui être facturés à compter de la résiliation du Service EDO Pay et la clôture de son Compte EDO Pay.

Article 14 – Suppression de compte

14.1 L'utilisateur EDO Pay peut faire une demande de suppression de compte à EDO SAS afin de clôturer son compte EDO Pay. S'il s'avère que le solde du compte EDO est créditeur, l'utilisateur devra le dépenser ou le transférer sur un autre compte avant la fermeture du compte.

Article 15 – Contrôle

15.1 Par l'acceptation des présentes, l'Utilisateur autorise expressément, dans le cadre de la réglementation applicable notamment à la lutte contre le blanchiment de capitaux et à la lutte contre le financement du terrorisme, EDO SAS à se rapprocher de lui, le cas échéant, afin d'obtenir tout document/information nécessaire dans le cadre du Service EDO Pay, en complément des justificatifs déjà directement fournis.

15.2 EDO SAS pourra, en outre, se rapprocher directement de l'Utilisateur, si nécessaire, en particulier dans le cadre de la réglementation applicable notamment à la lutte contre le blanchiment de capitaux et à la lutte contre le financement du terrorisme, qui devra alors fournir à première demande tout document/information nécessaire dans le cadre du Service EDO Pay

Si l'Utilisateur ne fournit pas les documents requis, EDO SAS est habilitée à suspendre et/ou résilier de plein droit l'exécution des présentes sans que cette décision ne puisse donner droit à indemnité ou compensation de l'Utilisateur par EDO SAS.

Article 16 – Perte, vol et Transaction non autorisée ou mal exécutée

16.1 Dès qu'il a connaissance de la perte ou du vol de son terminal mobile donnant accès au Service EDO Pay ou de son Code Confidentiel, de l'utilisation frauduleuse ou du détournement du Service EDO Pay, l'Utilisateur doit en informer sans tarder le Service Clients EDO Pay aux fins de blocage du Service EDO Pay. L'Utilisateur devra indiquer les raisons pour lesquelles il demande le blocage.

16.2 Cette demande de blocage doit être faite par téléphone au numéro et aux heures ouvrées du Service Clients EDO Pay indiqués à l'article 25 des présentes. La demande de blocage sera immédiatement prise en compte.

16.3 Suite à une demande de blocage, EDO SAS pourra demander à l'Utilisateur d'adresser un récépissé ou une copie d'un dépôt de plainte ou une déclaration sur l'honneur.

16.4 Si l'Utilisateur estime qu'une Transaction non autorisée par ses soins a été exécutée ou qu'une Transaction a été mal exécutée, il doit contacter immédiatement par téléphone au numéro et aux heures ouvrées du Service Clients EDO Pay indiqués à l'article 25 des présentes. L'Utilisateur sera alors invité à retourner dans les plus brefs délais au Service Clients EDO Pay une déclaration sur l'honneur exhaustive reprenant les faits déclarés. EDO SAS pourra, en tant que de besoin, demander de compléter les informations fournies.

16.5 En cas de Transaction non autorisée consécutive à la perte ou vol du terminal mobile, le Service EDO Pay réalisée en utilisant le Code Confidentiel avant la demande de blocage, l'Utilisateur supportera les pertes liées à l'utilisation de cet instrument dans les limites prévues en application de l'article L. 133-19 du Code Monétaire et Financier.

Toutefois, l'Utilisateur supportera toutes les pertes occasionnées par des Transactions non autorisées si ces pertes résultent d'un agissement frauduleux de sa part ou s'il n'a pas satisfait intentionnellement ou par négligence grave aux obligations mentionnées aux articles L. 133-16 et L. 133-17 du Code Monétaire et Financier, ou dès lors que EDO SAS aura des raisons légitimes de suspecter l'existence d'une fraude.

16.6 S'il s'avérait qu'une Transaction partiellement ou totalement remboursée avait en fait été autorisée ou effectuée par l'Utilisateur en violation des présentes ou de manière frauduleuse ou gravement négligente, EDO SAS serait en droit d'annuler tout remboursement effectué et d'engager la responsabilité de l'Utilisateur afin d'obtenir réparation de tout préjudice subi du fait de l'utilisation non conforme ou frauduleuse du Service EDO Pay. EDO SAS pourra également, le cas échéant, appliquer à l'Utilisateur les frais de recherche fixés à l'Annexe 1 conformément à l'article L. 133-19 IV du Code Monétaire et Financier.

16.7 L'Utilisateur peut obtenir le remboursement d'une Transaction lorsqu'il ne l'a pas autorisée conformément aux conditions prévues dans les présentes ou lorsque EDO SAS est responsable de la mauvaise exécution d'une

Transaction, en application de l'article L. 133-19 du Code Monétaire et Financier. Le remboursement ne pourra être demandé qu'à la condition que l'Utilisateur ait notifié, dans chaque cas, la Transaction non autorisée ou mal exécutée sans tarder et au plus tard dans les treize (13) mois maximum suivant la date de débit de la Transaction litigieuse.

16.10 L'Utilisateur peut également obtenir le remboursement de toute opération de paiement au sens de l'article L. 133-19 du Code Monétaire et Financier autorisée si les conditions de l'article L. 133-25 du Code Monétaire et Financier sont remplies. L'Utilisateur dispose d'un délai de huit (8) semaines à compter de la date à laquelle les fonds ont été débités pour formuler sa demande. Il devra fournir tous les éléments demandés par EDO SAS relatifs au remboursement demandé.

16.11 EDO SAS remboursera l'Utilisateur dans un délai de dix (10) jours ouvrables maximum suivant la réception de la demande de remboursement ou de la réception de toute autre information complémentaire pouvant avoir été demandée pour confirmer le droit à un remboursement de l'Utilisateur.

Article 17 – Responsabilité de EDO SAS

17.1 EDO SAS ne pourra être tenu responsable de toute perte et de tout préjudice résultant :

- de tout cas de force majeure tel qu'habituellement défini par les tribunaux des pays de la CEDEAO soit les cas ayant pour cause découlant de circonstances anormales ou imprévisibles échappant à son contrôle, et dont les conséquences auraient été inévitables malgré tous ses efforts contraires ;
- du blocage, restriction ou annulation du Service EDO Pay effectués dans les conditions de l'article 18.1 des présentes ;
- du refus d'une Transaction par EDO SAS en application de l'article 18.4 des présentes ;
- du respect par EDO SAS des dispositions légales et réglementaires qui lui sont applicables ;
- du non respect par l'Utilisateur des présentes et plus généralement des dispositions légales et réglementaires qui lui sont applicables ;
- de toute perte ou altération de données, sauf si elle est causée par un manquement délibéré de la part de EDO SAS ;
- d'une demande d'opposition/blocage qui n'émanerait pas de l'Utilisateur.

17.2 EDO SAS s'engage à mettre en œuvre les moyens nécessaires à la fourniture du Service EDO Pay.

La responsabilité de EDO SAS ne pourra être engagée, quels que soient le fondement et la nature de l'action, qu'en cas de faute prouvée de sa part ayant causé un préjudice personnel, direct et certain à l'Utilisateur.

Les Parties conviennent expressément que la typologie suivante de dommages et/ou préjudices ne pourra donner lieu à indemnisation, que ces derniers aient été raisonnablement prévisibles ou non : manque à gagner, perte de chiffre d'affaires, d'exploitation, de recettes d'opportunités, perte de clientèle, atteinte à l'image et perte de données.

Article 18 – Blocage du Service EDO Pay et refus de Transaction

18.1 EDO SAS est susceptible de bloquer, restreindre ou résilier à tout moment le Service EDO Pay de l'Utilisateur pour l'un des raisons suivantes :

- si le Service EDO Pay est suspecté d'être utilisé d'une manière non-autorisée ou frauduleuse ;
- si la loi ou une autorité publique l'y contraint ;
- si le terminal mobile de l'Utilisateur est volé, perdu et que EDO SAS en a été informé ;
- si la ligne mobile de l'Utilisateur est suspendue ou résiliée par l'opérateur de téléphonie mobile ;
- si l'Utilisateur ne paie pas les sommes dues dans le cadre de l'usage du Service EDO Pay.

18.2 EDO SAS mettra en œuvre les moyens nécessaires pour informer l'Utilisateur en cas de blocage, de restriction ou de résiliation de son Service EDO Pay, sauf si le fait de l'en informer compromettrait des mesures de sécurité légitimes ou serait illégal.

18.3 EDO SAS débloquera le Service EDO Pay dès que possible lorsque les raisons ayant conduit à l'arrêt de son utilisation auront disparu, et qu'elle en aura eu connaissance.

18.4 EDO SAS pourra refuser une Transaction réalisée avec le Service EDO Pay dans les cas suivant :

- si l'Utilisateur ne dispose pas de fonds suffisants sur son Compte EDO Pay pour en couvrir le montant ;
- si l'Utilisateur agit en violation des présentes ;
- si l'Utilisateur ou le titulaire de l'offre mobile associée au Service EDO Pay a déclaré son terminal mobile perdu ou volé ;
- si EDO SAS estime que la Transaction est suspecte ou illégale ;
- si la Transaction fait dépasser à l'Utilisateur les plafonds et limites fixés aux termes des présentes ;
- si la loi, un tribunal ou toute autre autorité compétente contraint EDO SAS à refuser cette Transaction ;
- en raison d'erreurs, de pannes (techniques ou autres) ou de refus opposés les organismes de traitement des paiements, les réseaux bancaires ou les systèmes de paiement ;
- en cas de décès de l'Utilisateur.

18.5 En cas de refus, l'Utilisateur pourra également contacter le Service Clients EDO Pay afin de contester le refus de la Transaction et d'obtenir toutes les informations qu'il jugera nécessaire, sauf si le fait de l'en informer compromettrait des mesures de sécurité légitimes ou serait illégal.

18.6 En cas de refus par EDO SAS d'une Transaction, les Conditions d'utilisation continueront à s'appliquer, et EDO SAS continuera de fournir le Service EDO Pay à l'Utilisateur.

Article 19 – Résiliation et suspension et arrêt du Service EDO Pay

19.1 L'Utilisateur a la possibilité de résilier son Service EDO Pay en adressant une demande via l'application

19.2 EDO SAS peut résilier de plein droit et sans délai le Service EDO Pay de l'Utilisateur sans que ce dernier ne puisse prétendre à une indemnité de quelque nature que ce soit dans les cas suivants :

- manquement de l'Utilisateur aux présentes ;
- perte par EDO SAS de l'autorisation d'émettre le Service EDO Pay ;
- comportement menaçant ou abusif avec le personnel de EDO SAS ou de toute autre personne agissant pour le compte de l'EME ;
- utilisation par l'Utilisateur de son Compte EDO Pay à des fins frauduleuses ou illégales.

19.3 EDO SAS se réserve également le droit de cesser la commercialisation et d'interrompre le Service EDO Pay à sa seule discrétion, sans que l'Utilisateur ne puisse prétendre à une indemnité de quelque nature que ce soit. Dans ce cas, EDO SAS en informera l'Utilisateur au moins deux (2) mois avant la date de suppression du Service EDO Pay.

19.4 À tout moment l'Utilisateur pourra demander le remboursement des sommes restantes sur son EDO Pay et pourra se voir appliqué le cas échéant des frais selon les modalités détaillées à l'article 20.4 des présentes Conditions d'utilisation.

19.5 Il est précisé que l'Utilisateur pourra accéder via l'Application à des services de Tiers Partenaires, étant entendu que le référencement desdits services pourra être suspendu, et le cas échéant, résilié de plein droit sans préavis conformément aux dispositions contractuelles négociées avec ledit partenaire, sans que l'Utilisateur ne puisse prétendre à une quelconque indemnité.

Article 20 – Décès de l'Utilisateur

20.1 Le décès de l'Utilisateur met fin automatiquement aux présentes Conditions d'utilisation, dès que celui-ci est porté à la connaissance de EDO SAS par lettre recommandée à l'adresse suivante Abidjan Cocody Angré 8^{ème} tranche 06 BP 6203 Abidjan 06 accompagnée d'un certificat de décès.

20.2 Les opérations intervenues une fois EDO SAS informé du décès, sauf accord des ayants droit ou du notaire en charge de la succession pour les honorer, seront considérées comme n'ayant pas été autorisées.

20.3 Le Compte EDO SAS restera ouvert le temps nécessaire au règlement de la succession. Toutefois, si à l'issue d'une période de douze (12) mois suivant le décès aucun de ses ayants droit n'a informé EDO SAS de sa volonté de faire valoir ses droits sur le Compte EDO Pay, EDO SAS pourra appliquer des frais de tenue de compte dont le montant est fixé en Annexe 1. Ces frais seront alors prélevés, au début de chaque mois civil, sur l'encours de Monnaie Electronique correspondant au solde résiduel du Compte EDO Pay inactif, jusqu'à ce que ce solde soit nul.

20.4 Pour obtenir le remboursement du solde résiduel du Compte EDO Pay, les ayants droits ou le notaire doivent adresser une demande écrite par courrier recommandé avec accusé de réception à l'adresse suivante : suivante Abidjan Cocody Angré 8^{ème} tranche 06 BP 6203 Abidjan 06, en incluant les informations et pièces justificatives suivantes :

- le certificat de décès de l'Utilisateur ;
- le numéro de terminal mobile auquel est, ou était, associé le Compte EDO Pay concerné ;
- la modalité de paiement choisie pour le remboursement parmi les choix suivants : virement bancaire ou mandat postal. En cas de demande de remboursement par virement, le BIC/IBAN (relevé d'identité bancaire) d'un compte bancaire sur lequel le versement doit être effectué. Ce virement ne pourra être effectué que vers un compte ouvert auprès d'un établissement de crédit situé dans la zone de paiement Afrique. Toute demande de remboursement vers un autre compte sera refusée.

20.5 A réception de l'ensemble des pièces listées à l'article 20.4, EDO SAS procédera au remboursement du Compte EDO Pay selon les modalités détaillées aux articles 21.5 et suivants, étant entendu qu'aucun frais de demande de remboursement et frais inhérents au mandat postal ne seront alors facturés.

Article 21 – Remboursement des fonds disponibles sur le Compte EDO Pay en cas de résiliation du Service EDO Pay

21.1 En cas de résiliation du Service EDO Pay, l'Utilisateur devra demander le remboursement de l'intégralité du solde de son Compte EDO Pays. Seul le solde résiduel du Compte EDO Pay est remboursable.

21.2 Pour obtenir le remboursement du solde résiduel de son Compte EDO Pay, l'Utilisateur doit adresser une demande en remplissant le formulaire via son espace EDO Pay :

;

la modalité de paiement choisie par l'Utilisateur pour le remboursement parmi les choix suivants : virement bancaire ou mandat postal. En cas de demande de remboursement par virement, le BIC/IBAN (relevé d'identité bancaire) d'un compte bancaire au nom de l'Utilisateur et sur lequel celui-ci souhaite recevoir le versement. Ce virement ne pourra être effectué que vers un compte ouvert auprès d'un établissement de crédit situé dans la zone de paiement Afrique. Toute demande de remboursement vers un autre compte sera refusée.

21.3 A réception de la demande, EDO SAS ouvre un dossier de demande de remboursement au nom de l'Utilisateur. La prise en charge de ce dossier entraînera la facturation de frais de demande de remboursement dont le montant est fixé en Annexe 1 :

- si la demande de remboursement et sa prise d'effet est antérieure au terme des présentes le cas échéant tel que renouvelé ;
- si l'Utilisateur demande la résiliation de son Service EDO Pay avant son terme et si la résiliation prend effet avant le terme le cas échéant tel que renouvelé ;
- si la demande de remboursement est faite plus d'un (1) an et un (1) jour après le terme des présentes ;
- si la résiliation est à l'initiative de EDO SAS du fait du Client.

21.4 L'Utilisateur consent à ce que le règlement des frais de demande de remboursement s'effectue par compensation avec l'encours de Monnaie Electronique restant sur le Compte EDO Pay

Si le solde résiduel de Monnaie Electronique du Compte EDO Pay de l'Utilisateur est inférieur aux frais exigibles, EDO SAS prélève le solde résiduel au titre du paiement des frais et informe l'Utilisateur que le solde résiduel de son Compte EDO Pay était insuffisant pour permettre un remboursement.

Dans le cas où le solde résiduel de Monnaie Electronique est supérieur aux frais exigibles, EDO SAS procède au remboursement du solde restant au moyen du mode de paiement choisi par l'Utilisateur dans un délai de trente (30) jours calendaires après réception par EDO SAS d'un dossier complet.

21.5 Le remboursement de l'intégralité des fonds figurant sur un Compte EDO Pay à l'Utilisateur, entraîne la clôture automatique et définitive du Compte EDO Pay.

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

Article 22 – Modification du Service EDO Pay

22.1 EDO SAS peut modifier les présentes conditions d'utilisation à tout moment en publiant une nouvelle version de celles-ci sur le Site ou en informant par tout moyen l'Utilisateur au moins deux (2) mois avant leur entrée en vigueur.

22.2 La modification et les nouvelles Conditions d'utilisation prendront automatiquement effet deux (2) mois après. Au cours de ce délai de notification de deux (2) mois, l'Utilisateur peut refuser ladite modification en en informant le Service Clients EDO Pay. Le Service EDO Pay sera dès lors immédiatement résilié et l'Utilisateur pourra demander le remboursement du solde encore disponible sur son Compte EDO Pay dans les conditions prévues à l'article 21 des présentes Conditions d'utilisation sans qu'aucun frais de remboursement ne puisse lui être facturé. Dans l'hypothèse où l'Utilisateur ne notifie pas au Service Clients EDO Pay son refus des nouvelles Conditions d'Utilisation dans le délai imparti de deux (2) mois, il sera réputé avoir accepté les nouvelles Conditions d'utilisation.

22.3 La version en vigueur des Conditions d'utilisation du Service EDO Pay peut à tout moment être consultée et téléchargée depuis le Site ou l'application. En outre, l'Utilisateur peut demander à tout moment et gratuitement une copie desdites Conditions d'utilisation en contactant le Service Clients EDO Pay.

Article 23 – Données à caractère personnel

Les données personnelles recueillies dans le cadre de la souscription au Service EDO Pay sont obligatoires et seront utilisées pour les nécessités de la gestion dudit Service par EDO SAS, responsable du traitement, et pour satisfaire aux obligations légales et réglementaires.

EDO SAS s'engage :

- A mettre en place des mesures de protection, de sécurité et de confidentialité appropriées ;
- A tenir un registre de toutes les catégories d'activité de traitement conformément à la réglementation ;
- A mener toutes évaluation de risque et tout audit nécessaire concernant les opérations de traitement de données à caractère personnel effectuées ;
- A fournir aux personnes concernées les informations exigées par la réglementation, à répondre aux demandes et aux réclamations des personnes concernées, à signer toute violation de données à caractère personnel à l'autorité de contrôle et/ou le cas échéant, aux personnes concernées ainsi qu'à procéder à une évaluation de l'impact sur la protection des données.

23.1 Ces données personnelles pourront être communiquées, aux partenaires, prestataires de service et sous-traitants, qui exécutent dans un pays de la CEDEAO pour le compte de EDO SAS certaines tâches matérielles et techniques indispensables aux finalités décrites dans les présentes, sous réserve que ces tiers soient soumis à une réglementation garantissant un niveau de protection suffisante telle que définie par l'article L. 561-7 II b du Code Monétaire et Financier.

En outre, en souscrivant au Service EDO Pay, l'Utilisateur est informé que dans le cadre d'une démarche qualité et afin de permettre un meilleur suivi client, ses données personnelles peuvent être communiquées à la Banque partenaire dans le

but d'une meilleure gestion du parcours client.

23.2 EDO SAS pourra utiliser les informations qui lui auront été fournies par l'Utilisateur, telles que le numéro de sa ligne mobile, son adresse de courrier électronique, afin de lui fournir des informations ou des alertes relatives à la gestion de son Compte EDO Pay et de lui adresser des messages à caractère commercial relatif au Service EDO Pay.

23.3 EDO SAS Collecte et utilise vos données à caractère personnel c'est-à-dire toute information de quelque nature qu'elle soit et indépendamment de son support, y compris l'image à une personne physique identifiée ou identifiable directement ou indirectement, par référence à un numéro d'identification ou à un ou plusieurs éléments spécifiques, propre à son identité physique, physiologique, génétique, psychique, culturelle, sociale ou économique.

Différents types de données personnelles vous concernant peuvent être collectés, notamment :

Données ordinaires :

- **Données d'identification** (ex. nom, prénoms, lieu et date de naissance, photo, numéro de carte d'identité, de passeport ou de titre de séjour, sexe, âge, etc.)

- **Données de contact personnelles ou professionnelles** (ex. adresse électronique, numéro de téléphone mobile)

- **Données de connexion** utilisées pour accéder à votre compte EDO Pay

- **Données issues de vos interactions avec nous**, notre service client et commercial, notre site internet, notre application mobile, nos pages sur les réseaux sociaux (ex ; messages, emails, appels, etc.)

Données bancaires :

- **Données économiques, financières et fiscales** (Pays de résidence, etc.)

- **Données transactionnelles et bancaires** (ex. rechargements bancaires, numéro de la carte de paiement, code barre de la carte de paiement, rechargement depuis des portefeuilles de monnaie électronique, données des bénéficiaires ou de donneurs d'ordre, incidents de paiement, etc.)

- **Données sur l'emploi** (ex. profession, activités génératrices de revenus.)

- **Données de connexion** utilisées pour accéder à votre compte EDO Pay

- **Données de géolocalisation** (ex. localisation des transferts et paiement pour des raisons de sécurité et de lutte contre la fraude et le blanchiment de capitaux et de financement du terrorisme, localisation pour calculer la distance entre vous et les enseignes à proximité

EDO SAS ne traite jamais de données relatives à vos origines raciales ou ethniques, vos opinions politiques, votre religion, vos convictions philosophiques ou l'apparence syndicale, au traitement de données génétiques.

23.4 Ces partages de données sont réalisés à leur demande et dans la limite de ce qui est permis par la réglementation ivoirienne. Ainsi, vos données peuvent être communiquées et partagées aux Autorités publiques ivoiriennes, habilitées dans le cadre de l'exercice de leurs missions (PLCC, CENTIF, la Commission Bancaire de l'UEMOA, , BDA, le Pôle Pénal Économique et Financier, La Police Judiciaire, la Police Économique). Les opérateurs de télécommunications Orange, Moov et MTN, Waves, l'UEMOA, la BCEAO, la DGTCP, la DGI. Ces partenaires bancaires, autorités financières, judiciaires, de régulation, agences étatiques, organismes publics sont situés en République de Côte d'Ivoire.

23.5 EDO SAS est une société de droit ivoirien, respectueuse de la réglementation ivoirienne en matière de protection des données à caractère personnel. De ce fait, vos données personnelles sont essentiellement traitées et conservées en Côte d'Ivoire.

23.6 Vous reconnaissez que les informations de données de carte, vos informations personnelles, vos transactions, vos documents ou leurs reproductions seront enregistrés et stockés pendant une période de dix (10) ans par EDO SAS.

EDO SAS conserve vos données personnelles pendant dix (10) ans conformément aux législations et réglementaires applicables à ses exigences et contraintes opérationnelles, telles que la tenue de notre comptabilité, une gestion efficace de la relation client, ainsi que pour faire valoir des droits en justice ou répondre à des demandes des organismes de régulation

23.7 L'Utilisateur peut exercer son droit d'accès, droit d'opposition, et de rectification des données le concernant auprès de EDO SAS en écrivant à l'adresse suivante : à l'adresse suivante : Abidjan Cocody Angré 8^{ème} tranche 06 BP 6203 Abidjan 06 en joignant une copie recto verso lisible de sa pièce d'identité.

Article 24 – Convention de preuve

Les Parties conviennent de considérer les messages reçus par télécopie ou par voie électronique et plus généralement

les documents électroniques échangés entre elles, comme des écrits d'origine au sens de l'article 1316-1 du Code Civil c'est à dire comme ayant la même valeur que celle accordée à l'original. Les Parties conviennent de conserver les télécopies ou les écrits électroniques de telle manière qu'ils puissent constituer des copies fidèles et durables au sens de l'article 1348 du Code Civil.

Article 25 – Service Clients EDO Pay

L'Utilisateur peut accéder au Service Clients EDO Pay par téléphone au numéro suivant : +225 27 22 53 08 46 (gratuit depuis un fixe ou un mobile) du lundi au samedi de 08h à 22h. Les horaires d'ouverture sont donnés à titre indicatif et ils sont susceptibles d'évolution.

Article 27 – Droit applicable et compétence

27.1 Les présentes sont régies par la loi Ivoirienne.

27.2 Tout litige survenant entre les Parties et relatif à la conclusion, interprétation, exécution et résiliation des présentes devra être soumis à la sanction des juridictions Ivoiriennes compétentes.

