

CONDITIONS GÉNÉRALES – SERVICE ORANGE MONEY

Les présentes conditions générales (ci-après « CG ») ont pour objet de définir les conditions de fourniture du service d'ORANGE MONEY MAROC (ci-après « OMMA »). Ledit service est relatif à la mise à disposition d'un Compte de paiement Orange Money (ci-après défini) selon l'offre choisie par le client personne physique ayant la capacité juridique dont l'identité est reprise au sein du formulaire de souscription au service (ci-après « Client »).

Les relations entre le Client et OMMA sont régies par les lois et règlements en vigueur au Royaume du Maroc notamment la loi n° 103.12 relative aux établissements de crédit et organismes assimilés, promulguée par le Dahir n°1-14-193 du 1er Rabii I 1436 (24 décembre 2014) et ses décrets d'application et la loi n° 43-05 relative à la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme, dont le Client déclare avoir pris connaissance.

ARTICLE PRELIMINAIRE : DEFINITIONS

« Compte de paiement Orange Money » ou « Compte » : désignent le compte de paiement souscrit par le Client auprès de OMMA, en vue de la réalisation des Transactions à travers les Moyens de paiement. Le Compte de paiement Orange Money est ouvert selon le Niveau de compte souscrit par le Client.

« Conditions Particulières d'utilisation du M-wallet » : désigne le document disponible sur les Interfaces et sur le site <https://www.orange.ma/orangemoney>, lequel définit les conditions particulières d'utilisation du M-wallet.

« Moyen de paiement » : désigne le moyen permettant au Client d'utiliser le Solde disponible son Compte de paiement Orange Money en vue de réaliser des Transactions. Le Moyen de paiement est notamment le M-wallet.

« Contrat » : désigne l'ensemble formé par les présentes CG, le formulaire de souscription repris au recto des présentes et les Conditions Particulières d'utilisation du M-wallet le cas échéant. Dans le cas où le Client souscrit à un Compte de Niveau 1, le Contrat est composé des présentes CG, des Conditions Particulières d'utilisation du M-wallet le cas échéant et du formulaire de souscription repris au sein de l'Interface au sein de laquelle il aura souscrit au Service.

« Ligne mobile » : désigne la ligne mobile délivrée par tout opérateur de télécommunications au Royaume du Maroc identifiée par un numéro national de téléphonie mobile dont le Client est utilisateur conformément au contrat d'abonnement le liant audit opérateur.

« M-wallet » : désigne le Moyen de paiement, attaché au Compte de paiement Orange Money, accessible depuis les Interfaces et permettant au Client de réaliser, de manière électronique et dématérialisée, certaines Transactions.

« Niveau(x) de compte » : désigne les niveaux de compte autorisés par Bank Al-Maghrib tels que prévus par la réglementation applicable, lesquels correspondent au Compte de Niveau 1, au Compte de Niveau 2 et au Compte de Niveau 3.

« Compte de Niveau 1 » : désigne le Compte de paiement Orange Money dont le Solde ne peut dépasser 200 (deux cents) MAD.

« Compte de Niveau 2 » : désigne le Compte de paiement Orange Money dont le Solde ne peut dépasser 5 000 (cinq mille) MAD.

« Compte de Niveau 3 » : désigne le Compte de paiement Orange Money dont le Solde ne peut dépasser 20 000 (vingt mille) MAD.

« **Parties** » : désignent OMMA et le Client.

« **Point(s) de Vente** » désigne tout établissement ouvert au public adapté pour l'exposition, la démonstration, la vente et l'installation du Service, objet du Contrat.

« **Service** » : désigne le service de mise à disposition du Compte de paiement Orange Money fourni par OMMA au Client et des services associés tels que décrits au sein des présentes.

« **Service Client** » : désigne le centre de relation clientèle de OMMA.

« **Solde** » : désigne le solde du Compte de paiement Orange Money, lequel représente la différence entre les Transactions enregistrées au débit et au crédit de celui-ci depuis son ouverture. Le Solde ne peut en aucun cas présenter une position débitrice.

« **Transactions** » : désigne les services associés à l'ouverture du Compte, lesquels sont relatifs aux opérations de transfert de fonds pouvant être effectuées par le Client dans la limite des opérations décrites au sein de l'article 5.1 des présentes CG, lesquelles sont définies au sein de la documentation commerciale du Service.

« **Interfaces** » : désigne les interfaces client proposées par OMMA afin d'accéder au M-wallet depuis un terminal adapté. Il s'agit de :

- l'application mobile Orange Money téléchargeable depuis les Stores I-OS et Android ;
- l'interface USSD accessible au Client uniquement s'il est client de l'opérateur de télécommunications MEDI TELECOM SA, opérant au Maroc sous la marque « Orange » en composant le code #144#.

ARTICLE 1 : RESPECT DES LOIS ET REGLEMENTS EN VIGUEUR

Le Client s'engage à utiliser le Service conformément aux stipulations du Contrat,

à la documentation commerciale, à la législation et la réglementation en vigueur notamment celles applicables respectivement en matière de télécommunications et d'opérations bancaires. Il sera responsable des conséquences dommageables en cas d'utilisation non conforme auxdites législation et réglementation. D'une manière générale, le Client s'interdit tout usage anormal du Service.

ARTICLE 2 : OBJET

Les présentes CG ont pour objet de déterminer les modalités et conditions d'utilisation par le Client du Service.

ARTICLE 3 : ENTREE EN VIGUEUR & DUREE

Le Contrat entre en vigueur à sa date de signature par le Client pour une durée indéterminée. Dans le cas de l'ouverture d'un Compte de Niveau 1, le Contrat entre en vigueur à compter de la date d'acceptation des présentes CG sur l'Interface.

Le Contrat pourra être résilié par les Parties dans les conditions prévues au sein de l'article 11.

ARTICLE 4 : PREREQUIS & MODALITES DE SOUSCRIPTION AU SERVICE

Pour souscrire au Service, le Client doit disposer de la majorité légale et d'une Ligne mobile active. Le Client ne doit pas être inscrit sur une liste de sanctions nationale ou internationale relative à la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme.

Un Client ne peut disposer que d'un seul Compte de paiement Orange Money.

L'ouverture d'un Compte de Niveau 1 est possible depuis les Interfaces directement, en suivant les instructions de OMMA, sous réserve de l'acceptation par le Client des présentes CG et des Conditions

Particulières d'utilisation du M-wallet le cas échéant.

En outre, s'agissant de la souscription à un Compte de Niveau 2, le Client doit présenter un document d'identité officiel en cours de validité.

S'agissant de la souscription à un Compte de Niveau 3, le Client doit, en plus du document d'identité officiel en cours de validité, présenter un document justificatif de domicile.

De plus, pour souscrire à un Compte de Niveau 2 ou à un Compte de Niveau 3, la présence physique du Client est nécessaire au moment de la signature du Contrat.

Aussi, le Client s'engage-t-il à fournir les documents et informations exigées par la réglementation pour les besoins d'ouverture du Compte de paiement Orange Money, au regard du Niveau de compte concerné, notamment les documents officiels permettant d'établir son identité. En outre, le Client s'engage à fournir toute information complémentaire demandée par OMMA relative notamment à l'origine des fonds.

Le Client déclare par les présentes rester seul responsable de l'authenticité des documents communiqués et de l'exactitude des informations fournies par lui et s'engage à ce titre, en cas de non concordance de ces informations avec celles figurant sur les documents présentés à l'occasion de l'ouverture du Compte de paiement Orange Money ou ultérieurement, à produire tous justificatifs complémentaires demandés par OMMA en vue d'en attester l'authenticité. A cet égard, il est précisé que OMMA se réserve le droit de refuser la demande d'ouverture du Compte de paiement Orange Money du Client ou de suspendre le Compte de paiement Orange Money jusqu'à communication des documents requis.

Par ailleurs, le Client s'engage à informer, sans délai, OMMA de tout changement qui interviendrait, pendant la durée des

présentes, s'agissant des informations le concernant fournies lors de la souscription.

Par conséquent, la responsabilité de OMMA ne pourrait être recherchée si elle utilise une information non actualisée par suite d'un manquement du Client à l'obligation susvisée.

L'ouverture d'un Compte de Niveau 2 ou d'un Compte de Niveau 3 nécessite la signature du Contrat et l'acceptation pleine et entière des stipulations y figurant.

L'ouverture d'un Compte de paiement Orange Money donne lieu à la délivrance au Client d'un numéro de compte, lequel est communiqué au recto des présentes et/ou au sein des Interfaces. Le Client peut consulter ce Compte à n'importe quel moment via les Interfaces.

ARTICLE 5 : DESCRIPTION ET FONCTIONNEMENT DU SERVICE

5.1 Description du Service

5.1.1 Le Compte de paiement Orange Money permet au Client, conformément aux stipulations des présentes ainsi qu'à la législation et à la réglementation applicables, de réaliser des Transactions en utilisant les Interfaces et/ou au niveau des Points de Vente.

5.1.2 Les Services associés à l'ouverture d'un Compte de paiement Orange Money fournis par OMMA sont ci-après repris :

- Dépôt d'argent : le Client peut alimenter son Compte de paiement Orange Money auprès des Points de Vente ;
- Paiement de recharge téléphonique sous réserve d'avoir le M-Wallet : le Client peut effectuer des recharges des lignes mobiles de télécommunications directement à partir des Interfaces pour lui-même ou pour un tiers ;
- Paiement des factures sous réserve d'avoir le M-Wallet : le Client peut payer depuis les Interfaces ses factures émises par tout tiers partenaire de OMMA, dont la liste sera disponible au sein des Interfaces

et pourra être actualisée par OMMA à tout moment ;

- Paiement des commerçants sous réserve d'avoir le M-Wallet : le Client peut payer ses achats auprès des commerçants accepteurs Orange Money, à partir des Interfaces, en renseignant le numéro de téléphone du commerçant ou en scannant le QR code dudit commerçant ;
- Consultation du Solde et de l'historique des Transactions depuis les Interfaces sous réserve d'avoir le M-Wallet ;
- Clôture du Compte de paiement Orange Money Maroc.

Les Services repris ci-dessus sont fournis par OMMA gratuitement.

OMMA propose également les Services payants repris ci-après :

- Retrait d'argent : le Client peut, à tout moment, effectuer dans l'un des Points de Vente un retrait total ou partiel à hauteur du Solde disponible sur son Compte de paiement Orange Money ;
- Transfert d'argent sous réserve d'avoir le M-Wallet : le Client peut envoyer de l'argent depuis son Compte de paiement vers un autre compte de paiement au Maroc.

L'utilisation desdits Services payants donne lieu au paiement par le Client de commissions telles que stipulées sur l'offre commerciale communiquée au Client avant la signature du Contrat, ce que le Client accepte expressément.

5.1.3 Le Client reconnaît et accepte que le Compte de paiement Orange Money soit exclusivement dédié à la mise en œuvre du Service.

Le Client déclare par les présentes avoir pris pleine connaissance des conditions et modalités de fonctionnement, d'utilisation et de tarification du Service. Le Client peut à tout moment consulter les tarifs appliqués sur l'application mobile Orange Money, sur le site internet de OMMA <https://www.orange.ma/orangemoney> ou au niveau des Points de Vente.

5.2 Fonctionnement du Compte

5.2.1 L'ouverture du Compte de paiement Orange Money n'est effective et en conséquence le Client ne peut enregistrer d'opérations et/ou de Transactions qu'à l'issue de la réception d'un message de notification d'activation, sur sa Ligne mobile.

5.2.2 Le Compte de paiement Orange Money présente les principales caractéristiques suivantes :

- fonctionne uniquement sur une base créditrice et ne peut en aucun cas présenter un Solde négatif. Les Transactions sont réalisées dans la limite du Solde disponible. A défaut, tout ordre de Transaction qui rendrait le Solde débiteur sera rejeté par OMMA ;
- affecté exclusivement aux opérations de versements, retraits, transferts, paiement de factures, paiement de recharges téléphoniques et paiements de commerçants effectués à partir du Moyen de paiement et/ou des Interfaces ainsi qu'au prélèvement automatique des frais et commissions afférents au Service, le tout conformément aux présentes.

5.2.3 Etant entendu que le Client reçoit une confirmation sur sa Ligne mobile des Transactions effectuées ainsi qu'un justificatif de la Transaction conformément à l'article 5.3 des présentes sur son Compte de paiement Orange Money et peut consulter le Solde sur les Interfaces. Ainsi, les enregistrements dématérialisés des instructions du Client (électroniques et informatiques) ou leur reproduction sur un support informatique constituent l'unique preuve des Transactions effectuées et la justification de leur imputation comptable sur les services Orange Money associés au Compte de paiement Orange Money.

5.2.4 Le Client disposant d'un Compte de paiement Orange Money peut, à tout moment, demander de basculer vers un Niveau de compte supérieur sous réserve de respecter les prérequis nécessaires pour

chaque Niveau de compte tels que prévus au sein de l'article 4 des présentes CG.

Le basculement ne sera effectif qu'après validation de OMMA.

5.3 Relevé de compte & justificatif des Transactions

5.3.1 Afin de permettre au Client de suivre le fonctionnement de son Compte de paiement Orange Money, OMMA mettra à disposition de ce dernier un historique de ces Transactions, au sein des Interfaces en consultant la rubrique « Historique des transaction », indiquant, pour chaque Transaction, les renseignements ci-après :

- Le libellé ;
- Le montant ;
- Le sens débiteur ou créditeur du montant ;
- La date d'exécution de la Transaction ;
- Le numéro de référence de la Transaction.

L'historique des Transactions reprendra le détail des Transactions effectuées uniquement lors des 30 (trente) derniers jours.

Pour toute demande supplémentaire, le Client devra s'adresser au Service Client.

5.3.2 Toute Transaction donnera lieu à la communication au Client d'un justificatif de Transaction, lequel pourra être en format papier ou électronique sous forme de SMS ou courriel, comportant notamment les informations suivantes :

- Le montant de la Transaction ;
- Le montant des commissions perçues le cas échéant ;
- Le montant de son nouveau Solde après la Transaction.

5.4 Suivi du Compte et des Transactions

Pour des raisons de suivi et de communication autour du Service et tous services connexes, le Client autorise

OMMA à lui envoyer des messages sur sa Ligne mobile ou autre ligne de contact et/ou courrier électronique renseignés par le Client.

Le Client s'engage à consulter régulièrement les messages reçus et à tenir à jour ses coordonnées de contact.

5.5 Saisie arrêt et avis à tiers détenteur

Tous les fonds et avoirs enregistrés sur le Compte de paiement Orange Money sont susceptibles d'être bloqués par voie de saisie notifiée à OMMA par les autorités judiciaires, ou par voie d'avis à tiers détenteur, ou par voie d'opposition administrative émanant des autorités administratives ayant qualité pour agir et notamment l'UTRF telle que ci-dessous définie.

Les mesures édictées ci-dessus pourraient engendrer le blocage du Compte de paiement Orange Money et l'indisponibilité du Solde y figurant à concurrence du montant indiqué sur l'ordonnance de saisie arrêt ou de l'avis à tiers détenteur ou de l'avis d'opposition administrative, si le Solde le permet. En cas d'insuffisance des fonds, le blocage pourra porter sur le montant disponible.

Le blocage pourra prendre fin à l'exécution de la mesure ou à la notification d'une décision de main levée le cas échéant, ce que le Client accepte expressément.

ARTICLE 6 : OBLIGATIONS ET RESPONSABILITES DU CLIENT

Le Client s'engage à respecter l'ensemble des stipulations du Contrat et à utiliser le Service et le Compte de paiement Orange Money conformément aux présentes et aux lois applicables.

Le Client est seul responsable des Transactions effectuées sur son Compte de paiement Orange Money. Il s'engage à informer OMMA immédiatement de toute Transaction douteuse constatée sur son Compte de paiement Orange Money.

Le Client est seul responsable de la conservation et de la non divulgation de son identifiant et de son mot de passe permettant l'accès aux Interfaces et/ou aux Moyens de paiement associés au Compte de paiement Orange Money.

Le Client ne peut procéder à une suspension du Compte que dans les cas strictement prévus par la loi.

Le Client s'engage à informer OMMA de tout incident survenu dans le cadre de l'utilisation du Service en contactant le Service Client ou en adressant un courrier au siège de OMMA à l'adresse suivante : Orange Money Maroc - Lotissement la Colline II, Immeuble les Quatre temps, 6^{ème} étage, Sidi Maârouf - Casablanca. 20270.

Le Client reconnaît à OMMA le droit d'apporter toutes les évolutions et adaptations qui lui paraissent nécessaires pour améliorer le Service.

Le Client est responsable de la vérification (i) du montant des Transactions (ii) des données saisies et (iii) de l'identité du destinataire des Transactions lors de la réalisation des Transactions effectuées dans le cadre du Service. Toute Transaction validée par le Client est irréversible et ne pourra en aucun cas donner lieu à réclamation.

Le Client s'engage à ce que les Transactions du Compte soient conformes à la législation et la réglementation en vigueur et notamment qu'elles ne contreviennent pas à la loi 43-05 relative à la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme. Le Client s'interdit d'effectuer sur le Compte des activités illicites ou illégales.

ARTICLE 7 : OBLIGATIONS ET RESPONSABILITES D'OMMA

OMMA fournira le Service au Client durant la validité du Contrat. OMMA

mettra à la disposition du Client le Service Client pour le traitement des réclamations.

La responsabilité de OMMA ne peut être engagée en cas de, sans que cette liste ne soit limitative :

- force majeure ;
- manquement par le Client à l'une des obligations prévues par le Contrat ;
- toute utilisation frauduleuse du login et du mot de passe du Client ;
- non-respect par le Client des modalités d'utilisation du Service ;
- défaillance momentanée du réseau de télécommunications utilisé dans le cadre du Service, ayant une incidence sur le Service notamment en cas de travaux d'entretien, de renforcement ou d'extension des installations desdits réseaux ;
- mauvaise manipulation du terminal mobile ;
- acte frauduleux ;
- dommages indirects et/ou immatériels subis par le Client tels que, sans que cette liste ne puisse être considérée comme exhaustive, les pertes d'exploitation, de données, de profits, financières ou de clientèle.

De plus, OMMA demeure étrangère au lien de droit et à la relation entre le Client et tout éventuel bénéficiaire des Transactions. OMMA ne peut en aucun cas être tenue pour responsable des fautes, manquements ou négligences du Client ou du bénéficiaire des Transactions l'un envers l'autre.

En cas de mise cause de la responsabilité de OMMA s'agissant de dommages matériels directs causés par OMMA et prouvés par le Client, la responsabilité totale et maximale de OMMA pendant la durée des présentes sera plafonnée au montant mensuel moyen des commissions perçues par OMMA dans le cadre du Contrat.

ARTICLE 8 : MESURES DE PROTECTION

L'accès du Client au Service doit être effectué via l'Interface en introduisant le

numéro de la Ligne mobile communiqué au sein du Contrat et/ou renseigné par le Client lors de la souscription au Service. Toute requête effectuée avec une Ligne mobile autre que celle indiquée au sein du Contrat et/ou renseignée par le Client lors de la souscription au Service ne sera pas prise en compte, ce qui est expressément accepté par le Client.

Toute modification de la Ligne mobile du Client devra faire l'objet d'une notification préalable au Service Client. A ce titre, le Client devra :

- effectuer le retrait de la totalité du Solde disponible sur son Compte ;
- clôturer son Compte adossé à la Ligne mobile initiale ;
- ouvrir un nouveau Compte de paiement Orange Money avec la nouvelle Ligne mobile.

Le Client reconnaît et accepte que toute suspension ou résiliation de la Ligne mobile associée au Compte de paiement Orange Money, pourra entraver l'utilisation du Service.

En cas de suspension ou de résiliation de la Ligne mobile, le Client doit en avvertir immédiatement OMMA, via le Service Client, et procéder au retrait du Solde disponible. A défaut, la responsabilité de OMMA ne pourra pas être engagée en cas de non récupération du Solde disponible par le Client.

Le Client assume seul les risques liés à la manipulation et/ou l'utilisation de sa Ligne mobile via son terminal mobile par des tiers autorisés ou non.

Toutes les opérations effectuées dans le cadre des présentes et ayant fait l'objet d'une authentification, conformément aux présentes sont réputées émaner du Client et sont considérées comme étant des ordres de Transaction formels, définitifs et irrévocables émis par le Client à destination de OMMA ; cette dernière étant d'ores et déjà autorisée à les exécuter

dès réception sur la plate-forme technique du Service.

ARTICLE 9 : TARIFS

L'ouverture du Compte de paiement Orange Money est gratuite. Seules certaines Transactions seront facturées au Client selon les tarifs définis au sein de l'offre tarifaire Orange Money qui lui est communiquée concomitamment à la signature des présentes, ce que le Client reconnaît expressément.

Le Client reconnaît et déclare avoir pris entière et parfaite connaissance des tarifs précités. Lesquels sont disponibles sur l'application mobile Orange Money, sur le site internet de OMMA <https://www.orange.ma/orangemoney> ou au niveau des Points de Vente.

Les commissions et frais bancaires sont soumis à la taxe sur la valeur ajoutée (TVA) conformément aux dispositions du code général des impôts.

Toute modification ultérieure desdits tarifs conformément à l'article 12 ci-après, s'applique au Client à compter de sa date d'entrée en vigueur. En toutes hypothèses, le Client est réputé avoir accepté toute modification tarifaire dès lors que celui-ci initie une Transaction assujettie à la nouvelle tarification.

A cet effet, le Client donne d'ores et déjà à OMMA l'ordre irrévocable et inconditionnel de débiter le Solde de son Compte de paiement Orange Money du montant des frais /commissions liées aux Transactions. Les frais et commissions ne sont jamais remboursables au Client.

Etant entendu que le Client prendra en charge séparément les frais liés à sa Ligne mobile qui ne sont pas inclus dans les frais et commissions facturés au titre des Transactions.

ARTICLE 10 : REJET DE TRANSACTIONS & SUSPENSION

10.1 Rejet d'une Transaction

OMMA se réserve le droit de refuser une Transaction réalisée par le Client dans les cas ci-après repris, sans que cette liste ne puisse être considérée comme limitative :

- si le Client ne respecte pas ses engagements pris au titre du Contrat ;
- si le Solde n'est pas suffisant pour couvrir le montant de la Transaction et les frais applicables le cas échéant ;
- en raison d'erreur, de panne ou de refus des organismes de traitement des paiements, des réseaux bancaires ou des systèmes de paiement ;
- si la Transaction et/ou le fonctionnement du Compte et/ou l'historique des Transactions est jugée suspect(e) par OMMA ;
- si le Client présente une pièce d'identité expirée ou ne répond pas favorablement à une demande de OMMA de mise à jour de sa documentation conformément à la réglementation en vigueur.

10.2 Suspension

Le Service pourra être suspendu par OMMA sans aucun préavis en cas de manquement du Client à l'une de ses obligations contractuelles.

Le Service pourra être suspendu sans aucun préavis par OMMA en cas de demande des autorités gouvernementales, du régulateur ou toute autre autorité administrative compétente et en cas de travaux d'entretien ou de maintenance dudit Service.

Le Service peut également être suspendu sans préavis dans les cas suivants :

- en cas d'utilisation frauduleuse, illicite et/ou non conforme du Service par le Client et/ou en cas d'existence de faits laissant présumer une utilisation frauduleuse et/ou non conforme du Service.

La suspension du Service peut également être demandée par le Client selon les conditions et modalités fixées dans la documentation commerciale du Service et au sein des présentes. OMMA pourra demander au Client la production de tout justificatif utile et notamment une déclaration de perte /de vol ou toute attestation sur l'honneur motivant la demande du Client.

La suspension du Service sera notifiée au Client par tout moyen.

ARTICLE 11 : RESILIATION & CLOTURE DU COMPTE DE PAIEMENT ORANGE MONEY

11.1 Le Contrat est conclu pour une durée indéterminée et peut être résilié à tout moment par les Parties.

La résiliation du Contrat entraîne la clôture du Compte de paiement Orange Money. De même, la clôture du Compte de paiement Orange Money entraîne la résiliation du Contrat.

11.2 OMMA peut résilier de plein droit, sans préavis et sans mise en demeure préalable, le Contrat et procéder à la clôture du Compte de paiement Orange Money du Client, sans que ce dernier ne puisse prétendre à une indemnité de quelque nature que ce soit dans les cas ci-après repris :

11.2.1 En cas de décès du Client, OMMA doit être informée par lettre recommandée avec accusé de réception, accompagnée des justificatifs suivants :

- un certificat de décès ;
- un document justifiant le droit de réclamer la récupération du Solde ;
- le numéro de la Ligne mobile associée au Compte.

La lettre et les documents listés ci-dessus doivent être envoyés à l'adresse suivante : Orange Money Maroc - Lotissement la Colline II, Immeuble les Quatre temps,

6^{ème} étage, Sidi Maârouf - Casablanca.
20270.

Après réception de la notification, OMMA procédera à la clôture du Compte de paiement Orange Money et à la résiliation du Contrat.

Le Solde disponible sur le Compte de paiement Orange Money du défunt sera remis aux ayant-droits uniquement sur présentation des justificatifs dont la liste est reprise ci-dessus.

11.2.2 Dans tous les cas définis par la Loi et la réglementation en vigueur, notamment :

- en cas de fausse déclaration ou de communication d'informations inexactes ;
- en cas d'utilisation du Compte de paiement Orange Money à des fins frauduleuses, illégales ou pour des activités illicites en violation notamment du Code pénal ou toute autre législation ou réglementation applicable ;
- dans le cas où le Client est inscrit sur une liste noire nationale ou internationale dans le cadre de la lutte contre le blanchiment de capitaux et de financement du terrorisme ;
- en cas de demande émanant des autorités compétentes et notamment du régulateur ;
- manquement du Client à ses obligations au titre des présentes ;
- retrait ou cessation de l'agrément d'Etablissement de paiement de OMMA ;
- comportement du Client menaçant ou abusif envers le personnel de OMMA ou toute autre personne agissant pour le compte de OMMA.

11.3 Le Compte pourra être clôturé par le Client et le Contrat résilié, à tout moment, sans frais pour le Client en faisant la demande auprès du Service Client et sous réserve d'effectuer, préalablement à la demande de clôture du Compte, un retrait total du Solde disponible. Seuls les frais standards appliqués aux opérations de retrait d'argent seront appliqués.

OMMA fera ses meilleurs efforts afin de traiter la demande de résiliation du Client dans les meilleurs délais.

11.4 La résiliation du Contrat et la clôture du Compte de paiement Orange Money à l'initiative de l'une ou l'autre des Parties seront notifiées au Client par tout moyen.

11.5 En cas de Compte inactif, sur lequel aucune opération ni réclamation n'ont été réalisées par son titulaire ou ses ayants droit, pendant une durée excédant 10 (dix) ans, OMMA procédera à la clôture dudit Compte inactif.

Lorsque le Solde du Compte inactif est d'un montant supérieur ou égal à 200 (deux cents) Dirhams, la clôture du Compte ne peut avoir lieu qu'après l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception dans un délai de 6 (six) mois avant l'expiration de la période décennale susvisée.

Le Solde disponible sera déposé à la Caisse de dépôt et de gestion conformément à l'article 152 de la loi n° 103.12 relative aux établissements de crédit et organismes assimilés.

ARTICLE 12 : MODIFICATIONS

En cas de modification substantielle des conditions applicables au Service, notamment, en cas de modifications tarifaires, OMMA en informera préalablement le Client, et ce, par tout moyen. Le Client pourra résilier le Contrat, s'il n'approuve pas ladite modification en respectant un préavis de 30 (trente) jours et selon les modalités prévues à l'article 11.3 des présentes. En l'absence de manifestation du Client dans le délai précité, les modifications substantielles seront considérées comme acceptées par ledit Client.

Les stipulations prévues au sein du Contrat peuvent également être modifiées par OMMA notamment en cas de changement des mesures législatives et/ou réglementaires en la matière ou sur

demande du régulateur, et ce sans que le Client ne puisse s'y opposer.

Toute modification fera l'objet d'une information préalable du Client par tout moyen.

En outre, le Client pourra modifier à tout moment ses informations personnelles en appelant le Service Client sous réserve de la présentation des documents justificatifs correspondants.

ARTICLE 13 : SECRET PROFESSIONNEL & PROTECTION DES PERSONNES PHYSIQUE A L'EGARD DU TRAITEMENT DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL (LOI N° 09-08)

13.1 Conformément aux dispositions légales, les traitements d'informations concernant le Client sont en toutes situations, accompagnés de garanties destinées à assurer le respect du secret professionnel auquel OMMA, ainsi que tous ses employés, sont tenus.

Par exception à l'obligation du secret professionnel, OMMA est tenue de communiquer tout renseignement ou tout document concernant le Client et/ou les Transactions à toute autorité administrative ou judiciaire bénéficiant du droit de communication et notamment à l'Unité de Traitement du Renseignement Financier (« UTRF ») de lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme conformément à l'article 18 des présentes.

Aucune réclamation ou action en justice ne pourra être effectuée par le Client ayant pour fondement la communication et/ou la déclaration par OMMA de toute information jugée utile auprès de l'UTRF ou toute autre autorité administrative ou judiciaire.

Par ailleurs, il est expressément convenu que OMMA ne pourra en aucun cas être tenue responsable de la divulgation, perte, vol ou destruction des données résultant d'un accès non autorisé au Compte.

13.2 En application des dispositions de la loi n° 09-08 relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel, et conformément à la délibération en vigueur de la Commission Nationale de Contrôle de la Protection des Données à Caractère Personnel (CNDP) relative à la tenue de compte de la clientèle et la gestion des opérations s'y rapportant le Client donne consentement à OMMA à l'effet de traiter ses données personnelles pour la gestion de la tenue de comptes clientèle.

Le Client consent en outre que ses données à caractère personnel soient communiquées à la société-mère de OMMA, à ses filiales, à ses sous-traitants, aux autres établissements teneurs de comptes pour les transferts de fonds, aux intermédiaires pour l'exécution de certaines opérations de paiement, aux autorités compétentes ou de tutelle habilitées, aux centrales d'information, aux compagnies et courtiers d'assurances dûment habilités, aux ayants droit, tuteurs et mandataires habilités.

Les données personnelles collectées peuvent, à l'occasion de diverses opérations faire l'objet d'un transfert à l'étranger. Ce transfert doit être autorisé préalablement par la CNDP conformément aux articles 43 et 44 de la loi 09-08.

Le Client, justifiant de son identité et conformément à la loi 09-08, dispose d'un droit d'accès, à ses données personnelles, d'un droit de rectification de celles-ci ainsi que d'un droit d'opposition, pour des motifs légitimes, au traitement de ses données. Pour exercer vos droits vous pouvez vous adresser à Orange Money Maroc, Lotissement la Colline II, Immeuble les Quatre Temps, 6ème étage, Sidi Maârouf, Casablanca, Maroc.

Ce traitement a été autorisé par la CNDP sous le n° A-GC-372/2019.

ARTICLE 14 : RÉCLAMATION / CONTESTATION DU CLIENT

14.1 Réclamation

14.1.1 Le Client souhaitant émettre une réclamation peut :

- s'adresser au Service Client en appelant le numéro 441 ou le 0621000441 ;
- adresser un courrier à : Orange Money Maroc, Lotissement la Colline 2, Immeubles Les 4 Temps 1, 6ème étage, Sidi Maarouf, 20270, Casablanca.

14.1.2 OMMA fournira ses meilleurs efforts afin de confirmer, de manière immédiate, au Client la réception de sa réclamation, laquelle sera traitée par OMMA dans un délai ne dépassant pas 5 (cinq) jours ouvrables en fonction de sa complexité, conformément à la réglementation en vigueur.

14.2 Contestation d'une Transaction

Le Client peut contester une Transaction via le Service Client, dans un délai de 60 (soixante) jours à partir de la date de ladite Transaction.

Au-delà du délai de 60 (soixante) jours susvisé, aucune contestation du Client s'agissant d'une Transaction ne pourra être traitée par OMMA.

ARTICLE 15 : NON RENONCIATION-VALIDITÉ

Il est expressément convenu que le fait pour le Client ou pour OMMA de ne pas avoir exigé l'application de l'une quelconque des clauses du Contrat ne pourra être interprété comme un abandon d'aucun de ses droits, ni affecter en aucune manière la validité du Contrat en l'une quelconque de ses stipulations. Le fait que des autorités judiciaires ou administratives, déclarent nulle ou non exécutoire l'une quelconque des stipulations du Contrat n'affectera pas la validité des autres stipulations. Dans ce cas, OMMA et le Client négocieront une stipulation de remplacement pour préserver, dans toute la

mesure du possible, l'intention originelle du Contrat et la poursuite de son exécution.

ARTICLE 16 : CESSION

Les droits découlant du Contrat sont concédés au Client à titre personnel et sont incessibles aux tiers. OMMA pourra céder librement le Service, dans le respect de la réglementation en vigueur sans le consentement du Client.

ARTICLE 17 : FORCE MAJEURE

Les cas de force majeure ou cas fortuits tels que définis au sein de l'article 269 du Dahir des Obligations et des Contrats (DOC) suspendront les obligations des Parties au Contrat. Si les cas de force majeure ou cas fortuits ont une durée d'existence supérieure à 3 (trois) mois, les Parties pourront résilier le Contrat sur simple notification adressée à l'autre Partie par écrit.

De façon expresse, sont considérés comme cas de force majeure ou cas fortuits, outre ceux habituellement retenus par le DOC : les grèves totales ou partielles, internes ou externes à l'entreprise, lock-out, intempéries, épidémies, blocage des moyens de transport ou d'approvisionnement pour quelque raison que ce soit, tremblement de terre, incendie, tempête, inondation, dégâts des eaux, restrictions gouvernementales, légales ou réglementaires des formes de commercialisation, panne d'ordinateur et tous autres cas indépendants de la volonté expresse des Parties empêchant l'exécution du Contrat.

ARTICLE 18 : LUTTE CONTRE LE BLANCHIMENT DE CAPITAUX ET LE FINANCEMENT DU TERRORISME

Dans le cadre de la réglementation relative à la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme, OMMA est soumise à un devoir de vigilance, de veille et de contrôle de tout acte ou fait susceptible de constituer un acte de

blanchiment de capitaux au sens de l'article 574.1 du code pénal marocain et/ou un acte de financement du terrorisme au sens de l'article 218.4 du code pénal marocain.

Dans le cadre de l'exercice de son devoir de vigilance et de contrôle, OMMA pourra effectuer toute action nécessaire pour s'assurer du respect de la réglementation susvisée et de la non-inscription du Client sur une liste noire ou une liste de personnes déclarées à risque.

A ce titre, le Client s'engage à répondre à toute demande d'information de OMMA relative notamment à son identité ou celle d'un destinataire d'une Transaction, ou encore à une opération, Transaction ou demande d'ouverture de Compte.

En outre, le Client déclare avoir pris parfaite connaissance des dispositions de la loi 43-05 relative à la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme et affirme que l'origine des fonds constituant le Solde est licite et ne provient pas d'une activité illicite au regard des lois et règlements applicables, en ce compris le code pénal marocain.

Le Client est informé que toute ouverture de Compte et/ou toute opération ou Transaction réalisée dans le cadre des présentes, présentant un caractère jugé douteux par OMMA, pourra être communiquée par OMMA à l'UTRF ou à toute autre autorité compétente.

Le Client s'engage à ne pas réaliser des Transactions :

- en vue de la dissimulation de la nature ou l'origine des fonds ;
- servant à dissimuler, placer, convertir, détourner, transférer des fonds, liés directement ou indirectement, à une activité illicite ou douteuse.

Toute opération ou Transaction jugée douteuse sera déclarée par OMMA à l'UTRF et toute autre autorité compétente.

ARTICLE 19 : ÉLECTION DE DOMICILE

Pour l'exécution des présentes et de leurs suites, les Parties élisent domicile en leur siège et adresse respectifs précisés au sein du recto des présentes.

ARTICLE 20 : RESOLUTION DES DIFFERENDS ET COMPÉTENCE JURIDICTIONNELLE

Le Contrat est soumis à la législation marocaine. Tout litige résultant de l'exécution ou de l'interprétation du présent Contrat sera porté devant le Tribunal compétent.

Avant tout recours au tribunal compétent, les Parties s'efforceront de régler leur litige à l'amiable en ayant recours au Centre Marocain de Médiation Bancaire.

CONDITIONS PARTICULIÈRES D'UTILISATION DU M-WALLET

Les présentes Conditions Particulières d'utilisation du M-wallet (ci-après « CP ») ont pour objet de définir les conditions de d'utilisation du Moyen de paiement dit M-wallet attaché au Compte de paiement Orange Money, accessible depuis les Interfaces.

Les stipulations des Conditions générales relatives au Service Orange Money (ci-après « CG ») demeurent pleinement applicables.

ARTICLE PRELIMINAIRE : DEFINITIONS

Les termes repris au sein des présentes CP et non définis auront la définition reprise au sein des CG.

« **M-wallet** » : désigne le Moyen de paiement, attaché au Compte de paiement Orange Money, accessible depuis les Interfaces et permettant au Client de réaliser, de manière électronique et dématérialisée, certaines Transactions.

« **M-wallet par Défaut** » : désigne, en cas de pluralités de portefeuilles électroniques, le M-wallet désigné par le Client comme M-wallet principal sur lequel il recevra les transferts d'argent personne à personne et à partir duquel il réalisera les Transactions et ce, par défaut.

« **Transactions** » : désignent les transactions pouvant être effectuées par le Client via le M-wallet listées ci-après :

- Dépôt d'argent (Cash in) : le Client peut alimenter son Compte de paiement Orange Money auprès des Points de Vente ;
- Paiement de recharge téléphonique : le Client peut effectuer des recharges des lignes mobiles de télécommunications directement à partir des Interfaces pour lui-même ou pour un tiers ;
- Paiement des factures : le Client peut payer depuis les Interfaces ses factures émises par tout tiers partenaire de OMMA,

dont la liste sera disponible au sein des Interfaces et pourra être actualisée par OMMA à tout moment ;

- Paiement des commerçants : le Client peut payer ses achats auprès des commerçants accepteurs Orange Money, à partir des Interfaces, en renseignant le numéro de téléphone du commerçant ou en scannant le QR code dudit commerçant ;
- Consultation du Solde et de l'historique des Transactions depuis les Interfaces.

Les Services repris ci-dessus sont fournis par OMMA gratuitement.

OMMA propose également les Services payants repris ci-après via le M-wallet :

- Retrait d'argent (cash out) : le Client peut, à tout moment, effectuer dans l'un des Points de Vente un retrait total ou partiel à hauteur du Solde disponible sur son Compte de paiement Orange Money ;
- Transfert d'argent : le Client peut envoyer de l'argent depuis son Compte de paiement vers un autre compte de paiement au Maroc.

L'utilisation desdits Services payants donne lieu au paiement par le Client de commissions telles que stipulées sur l'offre commerciale communiquée au Client avant la signature du Contrat, ce que le Client accepte expressément.

ARTICLE 1 : RESPECT DES LOIS ET REGLEMENTS EN VIGUEUR

Le Client s'engage à utiliser le M-wallet conformément aux stipulations des présentes CP, aux stipulations reprises au sein des CG, à la documentation commerciale, à la législation et la réglementation en vigueur notamment celles applicables respectivement en matière de télécommunications et d'opérations bancaires. Il sera responsable des conséquences dommageables en cas d'utilisation non conforme auxdites législation et réglementation. D'une manière générale, le Client s'interdit tout usage anormal du M-wallet.

ARTICLE 2 : OBJET

Les présentes CP ont pour objet de déterminer les modalités et conditions d'utilisation par le Client du M-wallet.

ARTICLE 3 : ENTREE EN VIGUEUR & DUREE

Les présentes CP entrent en vigueur à leur date d'acceptation par le Client sur l'Interface concernée pour une durée indéterminée.

ARTICLE 4 : PREREQUIS & MODALITES DE SOUSCRIPTION AU M-WALLET

Pour utiliser le M-wallet, le Client doit disposer de la majorité légale, du Compte de paiement Orange Money, d'une Ligne mobile active et d'un terminal adapté. Le Client ne doit pas être inscrit sur une liste de sanctions nationale ou internationale relative à la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme.

En vue de souscrire au M-wallet, le Client devra se rendre sur l'Interface relative à l'application mobile Orange Money téléchargeable depuis les Stores I-OS et Android et suivre les instructions indiquées en remplissant notamment les différentes informations demandées.

A ce titre, le Client déclare par les présentes rester seul responsable de l'exactitude des informations fournies par lui.

Lors de la souscription au M-wallet, il sera proposé au Client la désignation de son M-wallet comme étant son M-wallet par Défaut. En cas d'acceptation du Client de définir le M-wallet comme étant M-wallet par défaut, celui-ci recevra automatiquement, sur sa Ligne mobile, un SMS contenant un code de confirmation, lequel devra être communiqué à OMMA.

ARTICLE 5 : DESCRIPTION ET FONCTIONNEMENT DU M-WALLET

5.1 Le M-wallet permet au Client, conformément aux stipulations des présentes CP ainsi qu'à la législation et à la réglementation applicables, de réaliser des Transactions de manière électronique et dématérialisée.

5.2 Le Client reconnaît et accepte que le M-wallet soit exclusivement dédié à la mise en œuvre du Service.

Le Client déclare par les présentes avoir pris pleine connaissance des conditions et modalités de fonctionnement, d'utilisation et de tarification du M-wallet.

5.3 Le Client reconnaît et accepte que le M-wallet ne peut être utilisé qu'à la condition de disposer d'un accès Internet sauf lorsque le M-wallet est utilisé à partir de l'Interface USSD.

ARTICLE 6 : OBLIGATIONS ET RESPONSABILITES DU CLIENT

En addition des stipulations prévues au sein de l'article 6 des CG, le Client s'engage à respecter les stipulations reprises ci-après.

Le Client s'engage à respecter l'ensemble des stipulations du Contrat et à utiliser le M-wallet Orange Money conformément aux stipulations du Contrat et aux lois applicables.

Le Client est seul responsable des Transactions effectuées depuis son M-wallet. Il s'engage à informer OMMA immédiatement de toute Transaction douteuse constatée sur son Compte de paiement Orange Money et ce, conformément aux stipulations reprises au sein de l'article 8 des CG.

Le Client est seul responsable de la conservation et de la non divulgation de son identifiant et de son mot de passe associés au M-wallet et ce, conformément à l'article 8 des présentes.

ARTICLE 7 : OBLIGATIONS ET RESPONSABILITES D'OMMA

OMMA mettra à disposition du Client le M-wallet durant la validité du Contrat.

Outre les cas d'exclusion de responsabilité de OMMA prévus au sein de l'article 7 des CG, la responsabilité de OMMA ne peut être engagée en cas de panne et/ou d'indisponibilité de l'Interface et/ou du M-wallet.

En cas de panne ou d'indisponibilité du M-wallet dues à des causes internes à OMMA, cette dernière informera le Client, par tous moyens, de la non-disponibilité du Service et du rétablissement du Service.

En cas de mise cause de la responsabilité de OMMA s'agissant de dommages matériels directs causés par OMMA et prouvés par le Client, la responsabilité totale et cumulée de OMMA au titre des CG et des présentes CP, pendant la durée du Contrat ne pourra en aucun cas dépasser le montant du plafond de responsabilité prévu à l'article 7 des CG.

ARTICLE 8 : AUTHENTIFICATION DU CLIENT & MESURES DE PROTECTION

8.1 Numéro de la Ligne mobile

L'accès du Client au M-wallet doit être effectué via l'Interface en introduisant le numéro de la Ligne mobile communiqué au sein du Contrat et/ou renseigné par le Client lors de la souscription au M-wallet. Toute requête effectuée avec une Ligne mobile autre que celle indiquée au sein du Contrat et/ou renseignée par le Client lors de la souscription au M-wallet ne sera pas prise en compte, ce qui est expressément accepté par le Client.

Toute modification de la Ligne mobile du Client devra faire l'objet d'une notification préalable au Service Client. A ce titre, le Client devra résilier son M-wallet et

souscrire à un nouveau M-wallet en utilisant sa nouvelle Ligne mobile s'il le souhaite.

Le Client reconnaît et accepte que la suspension ou la résiliation de la Ligne mobile associée au M-wallet pourra entraver l'utilisation du Service.

En cas de suspension ou de résiliation de la Ligne mobile, le Client doit en avvertir immédiatement OMMA, via le Service Client. A défaut, la responsabilité de OMMA ne pourra pas être engagée en cas de non récupération du Solde disponible par le Client.

8.2 Gestion du code confidentiel et authentification

L'accès au M-wallet doit être protégé par un mot de passe personnel et secret (« Code Confidentiel »), lequel est défini par le Client lors de son premier accès depuis les Interfaces. Il est recommandé au Client, par mesure de sécurité, de modifier fréquemment son Code Confidentiel via les Interfaces. Le Code Confidentiel ne doit être connu que du Client et ne doit en aucun cas être consigné par écrit et/ou être communiqué à des tiers en ce compris à OMMA.

En cas d'oubli du Code Confidentiel, le Client doit appeler le Service Client qui se chargera, après l'identification du Client selon les procédures définies par OMMA, de réinitialiser le Code Confidentiel en attribuant un code temporaire. Ce code temporaire sera communiqué au Client par le Service Client et devra être impérativement modifié par ce dernier dès sa connexion à l'une des Interfaces.

Le Client assume seul les risques liés à la manipulation et/ou l'utilisation de sa Ligne mobile via son terminal mobile par des tiers autorisés ou non. Il demeure seul responsable de la conservation et de la gestion de son Code Confidentiel.

Toutes les opérations effectuées dans le cadre des présentes et ayant fait l'objet

d'une authentification, conformément aux stipulations du Contrat sont réputées émaner du Client et sont considérées comme étant des ordres de Transaction formels, définitifs et irrévocables émis par le Client à destination de OMMA ; cette dernière étant d'ores et déjà autorisée à les exécuter dès réception sur la plate-forme technique du Service.

La saisie successive à 5 (cinq) reprises d'un identifiant et/ou d'un Code Confidentiel erronés déclenchera un blocage du M-wallet.

En cas de blocage du M-wallet, le Client devra appeler le Service Client pour effectuer le déblocage et réinitialiser le Code Confidentiel le cas échéant, selon les procédures définies par OMMA.

ARTICLE 9 : TARIFS

La Souscription au M-wallet est une opération gratuite. Seules certaines Transactions seront facturées au Client conformément aux stipulations des CG et selon les tarifs définis au sein de l'offre tarifaire Orange Money.

ARTICLE 10 : OPPOSITION DU M-WALLET

Le M-wallet pourra faire l'objet d'une opposition par OMMA sans aucun préavis en cas de manquement du Client à l'une de ses obligations contractuelles et dans les mêmes conditions et modalités que celles prévues au sein de l'article 10.2 des CG.

Le M-wallet pourra faire l'objet d'une opposition sans aucun préavis par OMMA en cas de demande des autorités gouvernementales, du régulateur ou toute autre autorité administrative compétente et en cas de travaux d'entretien ou de maintenance dudit Service.

Le M-wallet peut également faire l'objet d'une opposition sans préavis dans les cas suivants :

- en cas de vol ou perte déclarée par le Client du login et/ou Code Confidentiel du Client ;
- en cas d'utilisation frauduleuse, illicite et/ou non conforme du M-wallet par le Client et/ou en cas d'existence de faits laissant présumer une utilisation frauduleuse et/ou non conforme du M-wallet.

L'opposition du M-wallet peut également être demandée par le Client en appelant le Service Client au numéro 441. L'appel sera pris en charge par le Service Client qui, après identification du Client, procédera à l'opposition du M-wallet immédiatement. OMMA pourra demander au Client la production de tout justificatif utile et notamment une déclaration de perte /de vol ou toute attestation sur l'honneur motivant la demande du Client.

L'opposition du M-wallet sera notifiée au Client par tout moyen.

ARTICLE 11 : RESILIATION DU M-WALLET ET DES PRESENTES CP

11.1 Les présentes CP sont conclues pour une durée indéterminée et peuvent être résiliées à tout moment par les Parties sur simple notification écrite adressée à l'autre Partie.

11.2 OMMA peut résilier de plein droit, sans préavis et sans mise en demeure préalable, les présentes CP sans que le Client ne puisse prétendre à une indemnité de quelque nature que ce soit dans tous les cas définis par la loi et la réglementation en vigueur et notamment dans les cas prévus et repris au sein de l'article 11.2 des CG.