

## CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION DU SERVICE ORANGE MONEY

### PREAMBULE :

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation du service Orange Money (les "**Conditions Générales Orange Money**") sont établies par Orange Money Cameroun (OMCM) S.A., Société Anonyme au capital de 2 464 280 000 (deux milliards quatre cent soixante-quatre millions deux cent quatre-vingt mille) de Francs CFA, dont le Siège Social est situé à Douala, Immeuble ACTIVA, Rue Prince De Galles boîte postale 4021, immatriculée au Registre du Commerce et du Crédit Mobilier du Tribunal de Première Instance de Douala-Bonanjo sous le numéro CM-DLA-01-2024-B14-00013, agréée comme Etablissement de Paiement par arrêté numéro 00000373/MINFI du 05 mai 2022.

### 1. OBJET

Les présentes Conditions d'Utilisation du service Orange Money ci-après dénommées les "**Conditions Générales Orange Money**", ont pour objet de définir les conditions d'ouverture et d'utilisation du service de paiement Orange Money par les titulaires de Comptes Orange Money.

La signature (manuscrite ou électronique) du Formulaire de Souscription par l'Utilisateur constitue un contrat entre l'Utilisateur et Orange Money Cameroun dont les présentes Conditions générales font partie intégrante, et dont l'Utilisateur reconnaît accepter pleinement les termes.

### 2. DEFINITIONS

Les définitions suivantes s'appliquent aux présentes Conditions Générales Orange Money :

"**Accepteur**" désigne toute personne physique ou morale répondant au cahier des charges de l'Accepteur et titulaire d'un Compte de paiement actif, ayant conclu un contrat d'acceptation avec un établissement de paiement, l'autorisant à recevoir de la monnaie électronique (ME) en échange de la fourniture de biens et services divers ;

"**Accès Mobile**" : désigne la ligne de téléphonie mobile mise à disposition de l'Utilisateur par une société de téléphonie basée sur le territoire Camerounais permettant l'utilisation de son téléphone mobile et l'accès à un réseau mobile au moyen de la Carte SIM ;

"**Application OM**" : désigne toute application mobile développée par le Groupe Orange, qui regroupe l'ensemble des services et produits de OMCM. Pour l'utiliser, l'Abonné doit la télécharger sur son téléphone mobile muni d'un système d'exploitation compatible

"**Carte SIM**" : désigne la carte à puce servant à stocker les données de l'Utilisateur, qui, lorsqu'elle est utilisée avec le numéro de téléphone mobile approprié, permet à l'Utilisateur d'utiliser le Service Orange Money ;

"**Chargement**" : désigne l'opération intervenant sur demande d'un Utilisateur, correspondant à un achat par ce dernier de monnaie électronique auprès d'OMCM ou d'un de ses Distributeurs, contre paiement préalable d'un montant en numéraire égal à la valeur faciale de ces UV et majoré le cas échéant de frais de transaction applicables ;

"**Client Final**" ou "**Utilisateur**" : désigne tout utilisateur final du service Orange Money, titulaire d'un compte Orange Money actif et considéré comme le propriétaire légitime des UV qui figurent sur ledit compte ;

"**Code d'Initialisation**" : désigne le numéro d'identification personnel à quatre (4) chiffres, envoyé par SMS à l'Utilisateur à la souscription du compte Orange Money dans le but d'activer son Compte Orange Money ;

"**Code Orange Money**" ou "**Code secret Orange Money**" : désigne le numéro d'identification personnel de l'Utilisateur constituant le code secret nécessaire à l'accès et à la gestion de son Compte Orange Money ; le Code Orange Money doit être tenu confidentiel par l'Utilisateur qui en est le seul responsable ;

"**Compte Orange Money**" : désigne le compte de paiement de rattaché ou non à un numéro de téléphone mobile, ouvert au nom de l'Utilisateur dans les livres d'OMCM, sur lequel sont inscrits les UV de l'Utilisateur dont il dispose pour effectuer ses opérations de paiement ;

"**Contrat Orange Money**" signifie le contrat conclu entre OMCM et l'Utilisateur relatif à l'ouverture du Compte de paiement Orange Money et à l'utilisation du Service. Le contrat Orange Money est composé des présentes Conditions Générales Orange Money et du Formulaire de Souscription Orange Money ;

"**Crédit**" : signifie tout transfert interne (arrivée) de fonds sur le Compte Orange Money ;

"**Débit**" : signifie tout transfert externe (sortie) de fonds du Compte Orange Money ;

"**Décaissement**" : désigne l'opération intervenant sur demande d'un Utilisateur, correspondant à un transfert par celui-ci d'UV à OMCM ou à un Distributeur, avec versement à l'Utilisateur d'un montant en numéraire égal à la valeur faciale de ces UV, sous déduction éventuelle de frais de transaction ;

"**Détaillant**" ou "**Point de vente**" désigne toute personne physique ou morale titulaire d'un compte Orange Money actif agréé par le Distributeur, répondant au cahier des charges du Détaillant, ayant conclu un contrat de détaillant avec le Distributeur l'autorisant à effectuer des Chargements ou Décaissements ;

"**Distributeur**" : désigne toute personne physique ou morale titulaire d'un Compte Orange Money actif, répondant au Cahier des charges du Distributeur, ayant conclu avec OMCM un contrat de distribution l'autorisant à effectuer des Chargements ou Décaissements ;

"**Données à caractère personnel**" : Toute information relative à un client personne physique identifiée ou identifiable par référence à un numéro d'identification rattaché à ses données d'état civil et ses caractéristiques biométriques, physiques ou biologiques ;

"**Etablissement de paiement**" ou "**EDP**" : désigne Orange Money Cameroun S.A ;

"**Formulaire de Souscription**" : désigne le formulaire émis par OMCM contenant le détail des données nécessaires à la conclusion du contrat Orange Money, ainsi que l'acceptation des Conditions Orange Money par l'Utilisateur ;

"**Frais**" : désigne tout frais ou charge payable par l'Utilisateur dans le cadre de l'utilisation du Service Orange Money ;

"**FCFA**" désigne le Franc de la Communauté Financière Africaine, unité monétaire légale des Etats membres de l'Union monétaire de l'Afrique centrale (UMAC) ;

"**Monnaie Electronique**" ou "**Unité de Valeur**" ou "**UV**" : désigne une unité de valeur monétaire stockée sous une forme électronique et magnétique, représentant une créance sur l'EDP, émise sans délai contre la remise de fonds d'un montant égal à la valeur monétaire émise, et acceptée comme moyen de paiement par des personnes physiques ou morales autres que l'EDP ;

"**Numéro mobile**" : désigne la ligne de téléphonie mobile mise à disposition de l'Utilisateur par une société de téléphonie mobile, permettant l'utilisation de son téléphone mobile et l'accès à un réseau mobile au moyen de la Carte SIM.

"**Ordre de Transfert**" : désigne les ordres donnés par USSD, SMS, internet, application mobile, carte ou guichet automatique de banque, pour le transfert d'UV d'un Participant à un autre Participant dans le cadre d'un Transfert, après saisie du Code secret Orange Money par l'émetteur ;

"**Participant**" : désigne tout participant au Service Orange Money, notamment les Distributeurs, Détaillants, Accepteurs, Utilisateurs ;

"**Pièce d'Identité**" ou "**Pièce d'Identité requise**" : désigne la Carte Nationale d'Identité, le Passeport ou tout autre document officiel d'identification en cours de validité reconnu au Cameroun, délivré par une autorité publique habilitée et portant la photographie de l'Utilisateur. Les références de la Pièce d'Identité sont indiquées dans le Formulaire de Souscription et dans tout autre document susceptible d'être requis dans le cadre du service Orange Money ;

"**Réseau**" : désigne le réseau au standard GSM ou tout réseau qui viendrait à le remplacer ou compléter tel que 3G, UMTS, 4G, 5G etc. exploité au Cameroun ;

"**Service Client**" signifie le centre d'assistance clientèle d'OMCM ;

"**Service**" ou "**Service Orange Money**" : désigne les services d'émission, de mise à disposition ou de gestion d'instruments ou moyen de paiement ou exécution d'ordre de paiement opérés dans le cadre de l'utilisation d'un Compte Orange Money selon la Tarification applicable ;

"**Site Internet**" : désigne le site <https://orangemoney.orange.cm> décrivant les fonctionnalités et conditions d'utilisation du Service Orange Money ;

"**SMS (Short Message System)**" : désigne tout message texte de 160 caractères maximum envoyé d'un Numéro de Mobile à un autre ;

"**Solde**" : désigne, pour un Utilisateur, la valeur des UV inscrites sur son Compte Orange Money à un moment donné ;

"**Système**" : désigne l'ensemble des systèmes et processus exploités par OMCM pour la fourniture du service Orange Money ;

"**Tarification**" désigne le barème des Frais pour l'utilisation du Compte Orange Money et du Service, tel que publié et mis à jour régulièrement ;

"**Transaction**" désigne tout usage du Service par l'Utilisateur, quel qu'il soit, susceptible de se traduire par un Crédit ou un Débit.

"**Transfert international**" désigne toute opération permettant le transfert réalisé par un Participant, « **Expéditeur** » domicilié en dehors de la zone CEMAC, vers un autre Utilisateur (le « **Receveur** ») domicilié au Cameroun.

"**Utilisateur**" : désigne les personnes physiques titulaires de comptes Orange Money.

### 3. OUVERTURE DE COMPTE ORANGE MONEY

**3.1** Tout titulaire d'un numéro mobile ou toute personne physique désignée comme utilisateur final d'un Accès Mobile par le titulaire dudit accès, peut faire une demande d'ouverture de Compte Orange Money et d'utilisation du Service. Seule une entreprise, une personne morale à but non lucratif ou un membre d'une profession libérale, agissant en tant que titulaire de l'Accès Mobile, pourra désigner un utilisateur final et l'autoriser à ouvrir et utiliser un Compte Orange Money à son nom propre.

**3.2** L'ouverture d'un Compte Orange Money peut être faite auprès de toute agence d'OMCM, en ligne ou auprès de tout Distributeur agréé par OMCM ;

Elle est conditionnée à la réception du consentement du client matérialisé par tout moyen laissant trace écrite, notamment la signature du formulaire de souscription ou l'acceptation des conditions générales.

**3.3** Lors de l'ouverture d'un Compte Orange Money, l'Utilisateur devra fournir, préalablement à la signature du Formulaire de Souscription, les éléments suivants :

- Une Pièce d'Identité requise valide pour les personnes physiques majeures
- Une pièce d'identité requise ou tout autre document officiel valide des parents ou tuteurs pour les mineurs et les adultes sous curatelle ;
- Toutes pièces justificatives sollicitées par OMCM, ses Distributeurs ou Mandataires ;
- Toute autre information ou pièce justificative requise par la réglementation en vigueur, notamment celles permettant d'assurer une connaissance adéquate du client à des fins de lutte contre le blanchiment des capitaux ;
- Un numéro d'accès Mobile actif au nom du demandeur ;
- Le cas échéant, une autorisation expresse du titulaire de l'Accès Mobile permettant le rattachement d'un Compte Orange Money en faveur de l'utilisateur audit accès. A cet effet, OMCM pourra mettre à disposition les modèles d'autorisation adéquats.

**3.4** OMCM se réserve le droit de refuser une demande d'ouverture d'un Compte Orange Money, notamment dans l'hypothèse où la Pièce d'Identité présentée n'est pas considérée

comme satisfaisante, si les informations fournies ne sont pas complètes et précises à tous égards, si l'Utilisateur fait l'objet d'une interdiction par les instances de régulation ou s'il présente des risques élevés du point de vue des règles de lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme.

**3.5** L'Utilisateur composera le Code d'Initialisation à l'effet d'activer son Compte Orange Money. Il devra alors choisir un Code Orange Money, qu'il pourra modifier ultérieurement.

**3.6** Le titulaire autorise OMCM à procéder au recueil et la gestion de ses données à caractère personnel y compris biométriques, pour les besoins de fonctionnement de la Centrale des Incidents de Paiement BEAC (CIP) dans le respect de la finalité de celle-ci et en conformité avec les dispositions légales et réglementaires qui encadrent ce fonctionnement.

## 1. 4. FONCTIONNEMENT DU COMPTE ORANGE MONEY

**4.1** Le Compte Orange Money est un compte de paiement sur lequel sont inscrits les fonds en UV dont dispose l'Utilisateur et à partir ou à destination duquel s'effectuent les transferts d'UV de cet Utilisateur ;

**4.2** Le Compte Orange Money est un compte individuel et accessible à partir d'un Accès Mobile ou par une application dédiée.

**4.3** Le fonctionnement ou le maintien du Compte Orange Money s'effectuent conformément et sous réserve de la législation monétaire, fiscale ou relative aux relations financières avec l'étranger, aux embargos, à la lutte contre la corruption, le blanchiment d'argent ou le financement du terrorisme, en vigueur au Cameroun et dans les pays concernés par l'exécution de tout ou partie des instructions données par l'Utilisateur, ainsi que des règles déontologiques et prudentielles applicables.

**4.4** L'Utilisateur ne pourra pas effectuer de Débit de son Compte Orange Money s'il ne dispose pas préalablement d'un Solde suffisant en UV pour effectuer une telle Transaction et payer les Frais correspondants. Le Compte Orange Money ne peut être débiteur sauf en cas d'octroi d'une facilité de crédit dont le remboursement est en cours.

**4.5** L'Utilisateur autorise expressément OMCM à prélever du Compte Orange Money, à titre de règlement de tout Frais dû par l'Utilisateur à quelque titre que ce soit, la somme en UV d'un montant nominal égal au montant des Frais en question. Dans l'hypothèse où la somme en UV prélevée serait insuffisante, l'Utilisateur restera débiteur du solde impayé, qu'OMCM se réserve le droit de recouvrer par tout moyen approprié.

**4.6** Le décès de l'Utilisateur entraîne le blocage des UV figurant dans le Compte Orange Money jusqu'à l'issue des opérations de liquidation de la succession.

**4.7** L'Utilisateur peut obtenir un relevé de Compte Orange Money via son téléphone mobile ainsi qu'à partir de l'application Orange Money, un site internet ou une plateforme dédiée. Il pourra également, en s'adressant au Service Client, suivre toute Transaction qu'il a effectuée via le Service.

Toute demande de relevé de compte sous forme papier et d'attestation de Solde seront facturées à l'Utilisateur par OMCM.

**4.8** Le Compte Orange Money peut faire l'objet des procédures de recouvrement et des voies d'exécution prévues par l'Acte Uniforme Ohada portant organisation des procédures simplifiées de recouvrement et des voies d'exécution ou d'Avis à Tiers Détenteur (ATD). A cet effet, OMCM bloquera les fonds disponibles sur le compte à hauteur des causes de la saisie ou de l'ATD pratiqué.

Il appartient à l'Utilisateur d'effectuer les diligences afin d'obtenir mainlevée de la saisie ou l'ATD pratiquée sur son compte Orange Money.

## 5. LES UNITES DE VALEUR (UV)

**5.1** L'EDP est un établissement de paiement habilité à émettre des moyens de paiement sous forme d'émission d'Unité de valeur (UV) en contrepartie des fonds reçus.

**5.2** Chaque UV a une valeur nominale d'un (1) FCFA.

**5.3** Les UV constituent des titres de créances électroniques émis par OMCM qui est responsable de leur remboursement à leur échéance.

**5.4** Les UV sont des titres matérialisés par inscription en Compte Orange Money et la preuve de leur propriété est apportée par la production d'un extrait de Compte Orange Money ou émission d'un SMS d'OMCM indiquant le Solde du Compte Orange Money. OMCM considère l'Utilisateur titulaire du Compte Orange Money dans lequel sont inscrits les UV comme leur propriétaire légitime, à l'exception des cas de fraude, décès, liquidation ou dissolution.

**5.5** Chaque UV représente une créance de nature chirographaire sur l'EDP et est entièrement fongible avec l'ensemble des UV émis ou à émettre par l'EDP.

**5.6** Aucun intérêt ne sera dû ou versé par l'EDP sur les fonds reçus en contrepartie des UV.

**5.7** Les avoirs en UV détenus par un même Utilisateur ne peuvent excéder, à aucun moment, le montant maximum défini par OMCM conformément à la réglementation applicable.

**5.8** Le cumul des rechargements en monnaie électronique effectués au cours d'une période par un même Utilisateur, ne peut excéder le montant défini par OMCM conformément à la réglementation applicable.

**5.9** Tout Utilisateur aura la libre jouissance des UV à compter de leur date d'inscription en Compte Orange Money.

**5.10** Les UV sont librement négociables au moyen de l'envoi d'un Ordre de Transfert autorisé, adressé à OMCM par le titulaire du Compte Orange Money dans lequel elles sont conservées.

**5.11** L'échéance des UV est indéterminée. En conséquence, OMCM en qualité d'EDP peut à tout moment procéder au remboursement de toute UV en circulation et tout Utilisateur titulaire d'UV peut à tout moment en obtenir le remboursement dans un délai qui ne peut excéder trois jours ouvrés.

**5.12** Le remboursement des UV intervient sans autres Frais pour le porteur que ceux strictement nécessaires à la réalisation du remboursement.

**5.13** OMCM assure la conservation, le clearing (compensation) et le service financier des UV conformément aux spécifications techniques du Système. Ces spécifications peuvent varier en fonction des contraintes techniques et réglementaires applicables.

## 6. UTILISATION DU SERVICE

**6.1** L'utilisation du Service est régie par les présentes Conditions Générales Orange Money.

**6.2** Le service est accessible via l'Application OM ou tout autre canal d'accès indiqué par OMCM.

OMCM pourra à tout moment modifier le canal d'accès au Service, notamment pour ses raisons techniques ou réglementaires, sous réserve d'en informer préalablement l'Utilisateur par tout moyen.

**6.3** OMCM s'engage à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires afin que l'Utilisateur puisse avoir accès au Service dans les mêmes conditions et sous les mêmes contraintes et exceptions, notamment en termes de confidentialité et de couverture, que pour l'Accès Mobile.

OMCM s'engage également à mettre en place les moyens nécessaires à la bonne marche du Service, au maintien de sa continuité et de sa qualité.

**6.4** L'utilisation du Service par l'Utilisateur est indissociable du Compte Orange Money dont il est le titulaire et ne peut intervenir qu'au travers de celui-ci.

**6.5** En cas de détournement, de dommage, de suspension, de perte, d'utilisation non autorisée ou de vol de la Carte SIM sur laquelle le compte Orange Money est adossé, l'Utilisateur est tenu d'en informer OMCM conformément aux présentes Conditions Générales Orange Money. L'Utilisateur restera responsable de tous les Frais et Transactions effectuées jusqu'à la réception par OMCM de la notification de la survenance de l'un des faits mentionnés ci-dessus. Cette notification se fera par téléphone au numéro 8900 dédié au Service Client de OMCM, et confirmé par lettre remise contre décharge à OMCM dans les vingt-quatre (24) heures ouvrables suivant l'appel.

**6.6** L'Utilisateur s'engage à respecter toute instruction qui lui serait communiquée par OMCM.

**6.7** L'Utilisateur accepte qu'OMCM communique ou reçoive des données à caractère personnel ou des documents le concernant :

- à destination et en provenance de toute autorité régulatrice ou gouvernementale compétente dans le domaine de la prévention, de la détection et/ou de l'instruction d'activités criminelles ou frauduleuses ;
- à destination et en provenance, des fournisseurs, vendeurs, agents, ou filiales, ou partenaires d'OMCM, dans un but commercial ;
- afin d'améliorer la capacité d'OMCM à conduire ses activités dans le respect des dispositions législatives ou réglementaires applicables ;
- aux avocats ou commissaires aux comptes d'OMCM, ou aux officiers de police judiciaire ou tribunaux, concernant toute procédure légale ou d'audit.

**6.8** L'accès au Service et au Compte Orange Money se feront dans les conditions Générales définies par OMCM et conformément à la réglementation en vigueur.

**6.9** Les historiques de transactions effectuées par l'Utilisateur peuvent être contrôlés et/ou enregistrés dans le cadre d'une conduite diligente des affaires, notamment en ce qui concerne le contrôle qualité, la formation, le bon fonctionnement du Système, ainsi que la détection et la prévention des délits et des crimes.

**6.9** Les services Orange Money sont fournis dans la limite des plafonds des comptes, instruments, opérations de paiement et des frais afférents fixés dans le respect de la réglementation en vigueur.

Le détail de ces plafonds et frais est communiqué à l'Utilisateur au moment de la souscription du compte et est accessible de manière permanente sur le site internet d'Orange Money Cameroun.

Par l'acceptation des présentes conditions générales, l'Utilisateur reconnaît avoir pris connaissance des plafonds et frais en vigueur et les ont acceptés.

## 7. LES TRANSACTIONS

**7.1** Tout Débit sur le Compte Orange Money de l'Utilisateur sera effectué par Ordre de Transfert. L'Utilisateur autorise OMCM à agir sur la foi des Ordres de Transfert reçus. OMCM se réserve toutefois le droit de demander une confirmation écrite et un justificatif pour tout Ordre de Transfert.

**7.2** Après l'ouverture du Compte Orange Money, l'Utilisateur pourra effectuer les transactions en rapport avec les services de paiement visés à l'article 3 du règlement 04/18/CEMAC/UMAC/COBAC du 21 décembre 2018 relatif aux Services de Paiement dans la zone CEMAC.

**7.2.3** OMCM est habilitée à considérer toute Transaction comme émanant du titulaire du Compte Orange Money sur simple réception d'un Ordre de Transfert. Tout Ordre de Transfert envoyé est irrévocable et OMCM ne peut procéder à aucune annulation d'un Ordre de Transfert sur demande de l'Utilisateur initiateur.

Cette exception ne peut être levée que sur décision exécutoire du tribunal.

**7.2.4** Toute Transaction n'étant pas conclue sous trois (3) jours à compter de l'Ordre de Transfert sera automatiquement annulée et cette annulation sera notifiée à l'Utilisateur par SMS.

**7.2.5** OMCM considérera l'utilisation du Code Orange Money pour valider un Ordre de Transfert comme la preuve formelle et irrévocable de la volonté de l'Utilisateur concerné, sauf si OMCM a reçu avant : (i) notification par cet Utilisateur d'une demande de blocage de son compte Orange Money du fait que son Code Orange Money n'est plus sécurisé, ou (ii) notification par cet Utilisateur du vol ou de la perte du téléphone mobile et demandant le blocage de son compte Orange Money.

**7.2.6** OMCM n'est aucunement responsable de la contrepartie éventuelle d'un Ordre de Transfert. Il appartient notamment à l'Utilisateur, dans le cas d'un Chargement, de s'assurer de la capacité du Distributeur ou du Point de Vente à effectuer le transfert d'UV sur son Compte Orange Money et, dans le cas d'un Décassement, de s'assurer de la capacité du Distributeur ou du Point de vente de verser la contre-valeur en numéraire dudit Décassement. De même, OMCM n'est aucunement responsable de la contrepartie éventuelle de tout Ordre de Transfert dans le cadre d'une Transaction avec un Accepteur. Il appartient à l'Utilisateur de résoudre de tels litiges.

**7.2.7** OMCM est habilitée à procéder, dans les règles de l'art, à l'extourne de tout mouvement dont l'imputation sur le compte de paiement est le résultat d'une erreur opérationnelle de ses agents ou d'un dysfonctionnement de son système informatique. Le client est informé sans délai de l'exécution et des motifs de la régularisation effectuée, par tout moyen laissant trace écrite, notamment SMS.

Toutefois, l'extourne d'une opération erronée datant de plus de 3 mois est subordonnée à l'information préalable du client concerné.

**7.3** Une confirmation sera émise par le Système à chaque Transaction. Cette confirmation sera envoyée à l'Utilisateur par SMS ou par tout autre moyen avec le Solde du Compte Orange Money réactualisé et en distinguant les Frais dus au titre de la Transaction. Les confirmations serviront à tracer et à identifier toutes les Transactions effectuées sur le Compte Orange Money.

7.4 Les enregistrements effectués par le Système seront considérés comme exacts, à moins que l'Utilisateur en apporte la preuve contraire.

## 8. SUSPENSION ET INTERRUPTION DES SERVICES / FERMETURE DE COMPTE ORANGE MONEY

8.1 OMCM peut suspendre, restreindre ou mettre fin à la fourniture de tout ou partie du Service et/ou fermer le Compte Orange Money de l'Utilisateur sans notification préalable à ce dernier et sans que sa responsabilité ne puisse être recherchée dans les circonstances suivantes :

- 8.1.1 OMCM a connaissance ou a des raisons de croire que le Compte Orange Money, ou le Code Orange Money utilisé dans le cadre du Service font l'objet (ou ont déjà fait l'objet) d'une utilisation non autorisée, illégale, incorrecte ou frauduleuse, ou pour des activités criminelles. Il en est ainsi lorsque le compte Orange Money a été utilisé comme instrument ou réceptacle dans des opérations d'escroquerie, de fraude, de blanchiment des capitaux, de financement du terrorisme et ou de prolifération.
- 8.1.2 L'Utilisateur ne respecte pas l'une quelconque de ses obligations au titre du Contrat Orange Money ;
- 8.1.3 L'Utilisateur fait l'objet d'une interdiction bancaire ou judiciaire ou d'un redressement judiciaire, d'une liquidation des biens ou d'un règlement préventif ;
- 8.1.4 En cas de décision d'une Autorité de Tutelle relative au Service Orange Money telle que le retrait ou la modification de l'Agrément de OMCM ;
- 8.1.5 A la demande d'une autorité de régulation, de tutelle ou toute autorité administrative dûment habilitée ;
- 8.1.6 L'Utilisateur agit (ou permet d'agir) avec son téléphone mobile d'une façon qui serait susceptible selon OMCM d'affecter ou d'endommager le Réseau ou le Service ;
- 8.1.7 Pour toute raison de force majeure et plus généralement hors du contrôle d'OMCM. Il en est ainsi en cas de résiliation du numéro mobile requis pour l'accès au service Orange Money.

Nonobstant, ce qui précède, OMCM informera préalablement les Utilisateurs de la suspension, fermeture ou restriction du Service chaque fois que cela sera possible,

8.2 OMCM procédera également à la fermeture du Compte Orange Money dans les conditions suivantes :

- 8.2.1 Sur réception d'une demande de résiliation de l'Utilisateur adressée au Service Client par tout moyen laissant trace écrite ;
- 8.2.2 Si le Compte Orange Money est inactif durant une période supérieure à douze (12) mois consécutifs. L'exercice de cette faculté fera l'objet d'une notification au client au moins 15 jours avant sa prise d'effet par tout moyen laissant trace écrite, SMS y compris ;
- 8.2.3 Si le numéro mobile de l'Utilisateur est révoqué pour quelle cause que ce soit ;
- 8.2.4 En cas de décès de l'Utilisateur après liquidation de la succession.

8.3 En cas de clôture du Compte Orange Money, les UV figurant en Compte donneront lieu à un Décaissement en faveur de l'Utilisateur ou des Ayants-droits, déduction faite des Frais éventuellement applicables. A cette fin, l'Utilisateur ou l'Administrateur des biens de la succession de l'Utilisateur décédé devra se rendre auprès du Service Client de OMCM et fournir les documents requis pour obtenir le montant en numéraire correspondant.

8.4 OMCM ne saurait être tenue responsable de dommages intérêts, directs ou indirects, résultant de toute action ou omission de sa part ou de la part des tiers placés sous sa responsabilité, dès lors qu'OMCM a procédé à la clôture ou à la suspension du Compte Orange Money conformément au présent article 0.

## 9. TARIFICATION

9.1 La Tarification publiée par OMCM inclut l'ensemble des Frais dus au titre de l'ouverture et de la gestion du Compte Orange Money ainsi que de l'utilisation du Service par l'Utilisateur. La Tarification est disponible sur simple demande dans chaque agence d'OMCM et/ou des Distributeurs, ainsi que sur le Site Internet d'OMCM.

9.2 Les Frais dus au titre de chaque Transaction donneront lieu à prélèvement automatique par OMCM du nombre d'UV nécessaires à leur complet règlement, sans notification ou avis préalable.

9.3 Les Frais incluent la taxe sur la valeur ajoutée, ainsi que tout autre impôt ou prélèvement au taux applicable.

## 10. SECURITE

10.1 Un seul Code Orange Money peut correspondre au Compte Orange Money de l'Utilisateur.

10.2 L'Utilisateur est seul responsable de la bonne conservation et de la bonne utilisation de son Compte Orange Money, du Code d'Initialisation et de son Code Orange Money. L'Utilisateur est également seul responsable de toutes les Transactions faites sur son Compte Orange Money.

10.3 En cas de perte du Code Orange Money, les stipulations de l'article 10.2 s'appliquent.

10.4 L'Utilisateur ne doit en aucun cas révéler son Code Orange Money à quiconque, y compris au personnel d'OMCM et au titulaire du numéro mobile l'ayant désigné comme utilisateur final le cas échéant.

## 11. ENGAGEMENTS DE L'UTILISATEUR

11.1 L'Utilisateur est tenu au paiement des Frais, conformément à la Tarification en vigueur pour toute Transaction.

11.2 L'Utilisateur est entièrement responsable de l'utilisation du Compte Orange Money, de son Code Orange Money et du Service. Par conséquent, il s'engage à les utiliser conformément aux spécifications techniques et aux conditions contractuelles du Service.

11.3 L'Utilisateur s'engage à ne pas utiliser le Service dans le but de commettre une infraction à toute loi ou réglementation applicable.

11.4 L'Utilisateur est tenu d'informer OMCM de ses changements d'état civil et de manière générale de tout changement des informations de connaissance client (KYC) recueillies à l'ouverture du compte

11.5 L'Utilisateur s'engage à restituer tout dépôt d'UV effectué sur son Compte Orange Money par erreur. En cas de non-remboursement, toute personne lésée pourra y contraindre l'Utilisateur par toutes les voies légales.

11.6 L'Utilisateur s'engage également à prendre toutes les mesures nécessaires pour conserver le numéro mobile auquel est rattaché son compte Orange Money.

## 12. RECLAMATIONS

12.1 L'Utilisateur dispose du droit de faire une réclamation en cas de litige, contestation ou insatisfaction relatives aux services fournis par l'EDP. Les réclamations peuvent être transmises via l'un des canaux ci-après :

- Par Appel au numéro dédié **8900**
- Par voie électronique
- Par courrier déposé à l'une des agences ou au siège d'Orange Money Cameroun. A cet effet, l'Utilisateur doit renseigner le formulaire de réclamation mis à disposition par OMCM en veillant à y indiquer l'objet de la réclamation.

La liste totale des canaux de remontée des réclamations est affichée sur le site d'Orange Money Cameroun et peut faire l'objet de mise à jour périodique.

L'Utilisateur sera informé du traitement de sa réclamation par sms ou par tout autre moyen.

12.2 Conformément au Règlement COBAC R-2020/06 du 30 juillet 2020 relatif au traitement des réclamations des consommateurs des produits et services bancaires dans la CEMAC, le délai de traitement des réclamations est compris entre 01 et 45 jours ouvrés en fonction du type et de la complexité de la réclamation.

En tout état de cause, le délai de traitement des réclamations ne peut excéder 45 jours.

L'Utilisateur non satisfait du traitement de sa réclamation ou étant restée sans suite au terme du délai de réponse, peut saisir la Commission Bancaire par courrier postal ou électronique conformément aux conditions visées dans le Règlement COBAC R-2020/06 suscit.

## 13. ERREUR DE TRANSACTION

13.1 Conformément au droit commun, l'Utilisateur s'engage à restituer tout dépôt ou transfert d'UV effectué sur son Compte Orange Money par erreur ou de manière frauduleuse.

A cette fin, il autorise expressément OMCM, saisie d'une réclamation, à bloquer, à tout moment, tout Compte Orange Money dont il est titulaire, à concurrence de la quantité d'UV objet de la réclamation, et/ou à prélever cette quantité d'UV desdits Comptes Orange Money aux fins de traitement de la réclamation.

13.2 L'Utilisateur pourra demander l'annulation de toute erreur de transfert d'UV effectuée à partir de son Compte Orange Money.

L'opération d'annulation devra être initiée par l'Utilisateur au plus tard dans les vingt-quatre (24) heures courantes, à compter de l'heure de la réalisation du transfert.

Toute demande d'annulation de transfert ou d'erreur de dépôt n'est recevable que (i) si elle est présentée par l'émetteur ou le déposant dans les 24 heures du dépôt à l'occasion duquel l'erreur a été commise, (ii) le receveur est éligible à l'annulation de transfert et (iii) le receveur dispose encore des UV transférées dans son compte.

13.3 Les receveurs non éligibles à l'annulation de transfert sont les suivants :

- Les Marchands
- Les SIMs commerciales (PDV, Callbox etc...)
- Les clients B2C détectés comme ayant des usages commerciaux

En tout état de cause, OMCM apprécie librement les suites à donner à la demande d'annulation et en informe le déposant par tout moyen.

13.4 Le rejet de la réclamation peut intervenir notamment dans les cas suivants :

- Si le titulaire du Compte OM sur lequel a été effectué le dépôt d'UV les a réutilisées, et que le solde disponible d'UV est insuffisant pour traiter la réclamation ;
- Dépôt d'UV sur le Compte Orange Money d'un descendant ou d'un ascendant ;
- Soupçon de fraude.

13.5 La demande d'annulation sera effectuée à partir de l'Application OM et du parcours USSD, ou tout autre menu indiqué par OMCM. Il devra renseigner son code secret et choisir la transaction erronée, conformément aux instructions du menu du canal choisi.

Après avoir choisi la transaction erronée, le montant transféré par erreur sera automatiquement et immédiatement gelé. Ledit montant sera automatiquement retourné au demandeur de l'annulation dans les cas suivants :

- Le bénéficiaire par erreur ne dispose pas de Compte Orange Money ;
- Le Compte Orange Money ayant reçu le transfert par erreur n'a effectué aucune transaction au cours des 30 derniers jours
- L'Accès mobile est inexistant.

Au sens du présent article, est qualifié d'utilisateur actif, tout titulaire d'un compte ayant effectué au moins une transaction au cours des trente (30) derniers jours.

L'Utilisateur actif ayant reçu les fonds par erreur en sera informé par sms l'invitant à valider ou invalider la demande d'annulation.

En cas de validation, le montant transféré par erreur est retourné au demandeur de l'annulation.

En cas de rejet ou d'inaction sous 72h de la part du bénéficiaire par erreur, ledit montant ne sera pas retourné au demandeur de l'annulation. OMCM soumettra le cas à son instance de médiation.

La demande d'annulation est limitée aux cinq (5) dernières transactions à raison de trois (3) transactions par jour, cinq (5) transactions par semaine et par mois. Ces limitations peuvent, à tout moment être modifiées par OMCM. L'Utilisateur en sera informé par tout moyen, notamment par affichage ou publication sur le site internet.

La demande d'annulation n'est pas recevable si :

- le Compte Orange Money ayant reçu le transfert par erreur :

- est inactif, suspendu ou bloqué, quel qu'en soit la cause ;
- présente un solde insuffisant ;
- a atteint les seuils de transaction Orange Money ;

- Le Compte Orange de l'Utilisateur ou de celui ayant reçu les fonds par erreur a atteint les seuils de transaction Orange Money ;

- La transaction erronée a déjà l'objet d'une demande d'annulation ;

L'Utilisateur devra alors se rendre en agence.

**13.6** L'Utilisateur devra s'abstenir de toute utilisation abusive de la fonctionnalité d'annulation de transfert décrite à l'article 13.5.

Est abusive, toute utilisation de cette fonctionnalité à des fins autres que celle prévue à l'article 13.5.

Toute utilisation abusive de la fonctionnalité d'annulation sera qualifiée de fraude et sanctionnée comme telle conformément aux stipulations des présentes conditions.

**13.7** Si l'Utilisateur est titulaire de plusieurs Comptes Orange Money, OMCM pourra, à tout moment, sans mise en demeure, prélever les UV sur tous les Comptes Orange Money de ce dernier en vue du remboursement de toute somme dont l'Utilisateur serait débiteur, dans le cadre du Service, jusqu'à due concurrence.

**13.8** En cas d'irrecevabilité de la réclamation ou de rejet, il appartiendra à l'auteur de la réclamation de poursuivre le recouvrement de sa créance contre le titulaire du Compte Orange Money ayant bénéficié indûment du dépôt, par les voies légales.

#### 14. DONNEES PERSONNELLES

**14.1** Les données personnelles collectées dans le cadre des présentes font l'objet d'un traitement informatique ainsi que les opérations réalisées dans le cadre de l'exécution du Service et la gestion du Compte Orange Money.

Ces données sont traitées par OMCM agissant en son nom, et pour le compte des Sociétés du groupe Orange concernées, conformément à la législation relative à la protection des données à caractère personnel et pour la gestion des comptes Orange Money, et plus généralement la fourniture du Service.

Ces données peuvent également être traitées et transmises à des prestataires et partenaires pour les besoins de la fourniture du Service et la gestion des Comptes Orange Money, notamment à destination et en provenance des Distributeurs.

Dans le respect des finalités précitées, les données peuvent également faire l'objet de traitement en dehors du territoire national, dans les conditions prévues par la législation applicable.

**14.2** OMCM agissant en son nom et pour le compte des Sociétés du groupe Orange concernées pourra également communiquer les informations aux autorités administratives et judiciaires compétentes dans le cas où la loi le lui impose. L'Utilisateur consent qu'OMCM agissant en son nom et pour le compte des Sociétés du groupe Orange concernées, communique ou reçoit des informations personnelles ou des documents le concernant :

**14.2.1** à destination et en provenance de toute autorité régulatrice ou gouvernementale compétente dans le domaine de la prévention, de la détection et/ou de l'instruction d'activités criminelles ou frauduleuses ;

**14.2.2** aux Avocats ou Commissaires aux comptes mandatés ou aux juridictions compétentes, concernant toute procédure légale ou d'audit.

**14.3** L'Utilisateur pourra demander à avoir accès aux informations personnelles le concernant, demander leur correction, mise à jour, effacement ou pour des motifs légitimes, s'opposer à leur traitement conformément à la réglementation en vigueur. En cas d'opposition, il est entendu que l'Utilisateur renonce à l'utilisation du Service. L'Utilisateur peut exercer ses droits d'accès, de rectification, d'effacement et d'opposition au traitement des données à caractère personnel le concernant, et ce sans frais.

**14.4** L'Utilisateur autorise OMCM agissant en son nom et pour le compte des Sociétés du groupe Orange concernées, à traiter, récupérer, utiliser et transférer ses informations personnelles aux fins et dans les conditions mentionnées ci-dessus.

**14.5** L'Utilisateur autorise également OMCM à :

**14.5.1** utiliser les données à caractère personnel le concernant dans le cadre d'opérations de marketing direct, pour lui communiquer des offres commerciales relatives au Service Orange Money et des offres commerciales de ses partenaires utilisées avec le Service Orange Money ;

**14.5.2** exploiter et communiquer, après anonymisation, lesdites données à des tiers, notamment à des cabinets d'étude de marché et instituts de sondage, et exclusivement à des fins d'étude et d'analyse.

**14.6** L'utilisateur peut user son droit à la rectification et à l'effacement par tout moyen laissant trace écrite. OMCM est tenu de donner suite à cette demande dans un délai de quinze jours suivant la réception de la demande.

#### 15. MODIFICATION DES CONDITIONS GENERALES ORANGE MONEY ET DE LA TARIFICATION

**15.1** OMCM se réserve le droit de modifier à tout moment les Conditions Générales Orange Money ou la Tarification. En cas de modification, l'Utilisateur en sera informé un mois avant l'entrée en vigueur. Il pourra être procédé à cette information préalable par tout moyen laissant trace et notamment par voie de publication sur le Site Internet. Ces modifications seront également disponibles dans les agences d'OMCM ainsi qu'auprès des Distributeurs ou Point de vente Orange Money.

**15.2** En continuant à utiliser le Service, l'Utilisateur sera considéré comme ayant accepté les modifications des Conditions Générales Orange Money ou de la Tarification. Toute notification de refus par l'Utilisateur des modifications apportées aux Conditions Générales Orange Money ou à la Tarification sera considérée comme une demande de fermeture du Compte Orange Money.

#### 16. RESPONSABILITE ET EXCLUSIONS

**16.1** Dans le cas où la société de téléphonie mobile de l'Utilisateur venait à procéder au changement ou à la réassignation de son numéro mobile pour quelque raison que ce soit, OMCM ne sera tenue qu'à la conservation des UV figurant dans le Compte Orange Money et, le cas échéant, au transfert des UV figurant sur ledit Compte Orange Money vers un nouveau Compte Orange Money de l'Utilisateur. Si un tel transfert est impossible, les UV figurant en Compte Orange Money donneront lieu à Décaissement en faveur de l'Utilisateur.

**16.2** Sauf dispositions légales impératives contraires, OMCM n'est pas responsable des actions ou omissions des Participants indépendants qui interviennent dans la fourniture du Service, même s'ils sont agréés par OMCM. La responsabilité d'OMCM ne saurait être engagée pour tout litige qui interviendrait entre un Accepteur, un Distributeur et un Utilisateur.

**16.3** Conformément aux textes applicables à son statut d'EDP, OMCM demeure responsable à l'égard des Utilisateurs et des tiers, des opérations réalisées par ses Distributeurs, dans le cadre de la fourniture de services pour lesquels ils ont été mandatés. A ce titre, il est responsable de l'intégrité, de la fiabilité, de la sécurité, de la confidentialité et de la traçabilité des transactions réalisées par chacun de ses Distributeurs.

**16.4** OMCM ne saurait être tenue responsable des pertes dues à la panne ou à la défaillance des réseaux de téléphone, des équipements de téléphones mobiles, d'Internet ou des terminaux ou de tout réseau partagé, résultant de circonstances hors du contrôle d'OMCM.

**16.5** OMCM dans les limites posées par la réglementation en vigueur ne saurait être tenue pour responsable d'aucun dommage subi par l'Utilisateur à moins que ces dommages n'aient été directement causés par la faute d'OMCM. Les dommages indirects sont ceux qui ne résultent pas exclusivement et directement de la défaillance des prestations d'OMCM. On entend notamment par dommages indirects les pertes d'exploitation et les préjudices commerciaux.

**16.6** L'Utilisateur est informé qu'il lui appartient de vérifier, à chaque Ordre de Transfert initié, qu'il ne s'est pas trompé de destinataire. OMCM ne saurait être tenue responsable en cas d'erreur ou d'information incomplète commise par l'Expéditeur d'une Transaction ou d'un Transfert sur le bénéficiaire ou sur son numéro de mobile, qu'elle ait ou non pour conséquence un échec dans la réalisation de la Transaction ou du Transfert.

**16.7** OMCM ne saurait être tenue responsable, dans le cadre d'un Transfert vis-à-vis du Receveur pour toute erreur concernant le montant du Transfert. Dans un tel cas, l'Utilisateur se rapprochera de l'Expéditeur du Transfert.

#### 17. DISPOSITIONS DIVERSES

**17.1** Les droits et obligations résultant du Contrat Orange Money ne peuvent être cédés par l'Utilisateur à un tiers.

**17.2** OMCM peut librement sous-traiter une partie de ses obligations à un ou plusieurs sous-traitants ou prestataires de son choix mais demeure responsables de leur bonne exécution.

**17.3** Le non-exercice par l'une des parties de l'un quelconque de ses droits ne constitue pas une renonciation à ces droits.

**17.4** Les droits au titre du Contrat Orange Money sont cumulatifs et non exclusifs de tout droit résultant de la loi.

**17.5** Si l'une quelconque des stipulations du Contrat Orange Money venait à être déclarée nulle par tout arbitre dûment nommé, autorité administrative ou tribunal compétent, cette nullité ne saurait affecter les autres stipulations dudit contrat qui resteront en vigueur.

**17.6** Les plafonds applicables aux nombres et aux montants des Transferts ou au montant total des transferts effectués par période (journée, semaine, mois), sont identiques à ceux des autres Transactions.

#### 18. NOTIFICATION

**18.1** OMCM peut envoyer des informations relatives au Compte Orange Money ou au Service via SMS ou tout par tout moyen laissant trace écrite à l'adresse ou au Numéro Mobile inscrit au Formulaire de Souscription.

**18.2** L'Utilisateur devra envoyer toute notification à l'adresse indiquée sur le Formulaire de Souscription ou à la rubrique nous contacter.

**18.3** L'Utilisateur devra notifier sans délai à OMCM tout changement de coordonnées et notamment tout changement de son domicile.

#### 19. DUREE

Le contrat Orange Money est conclu pour une durée indéterminée, et pourra être dénoncé à tout moment par l'Utilisateur ou OMCM moyennant un préavis écrit de dix (10) jours adressé à l'autre partie conformément aux règles de notification visées à l'article 18.

#### 20. DISPOSITIONS GENERALES

**20.1** L'Utilisateur s'engage à rembourser toute dépense effectuée par OMCM dans le recouvrement de toute somme due par l'Utilisateur au titre du Contrat Orange Money.

**20.2** Un certificat signé par tout représentant dûment habilité d'OMCM constitue une preuve suffisante des sommes dues par l'Utilisateur ou à verser à celui-ci, sauf preuve contraire rapportée par l'Utilisateur.

**20.3** L'Utilisateur reconnaît que les données enregistrées pourront être utilisées par OMCM. Toutefois, l'Utilisateur détient un droit de modification, de suppression des données le concernant.

**20.3** L'Utilisateur reconnaît que les informations, y compris les informations personnelles, et les Transactions seront enregistrées et stockées pendant une période de dix (10) ans à compter, selon le cas, de la clôture du Compte Orange Money ou de la cessation du Contrat Orange Money ou de la fin de l'exercice au cours duquel les Transactions ont été réalisées.

**20.4** L'ensemble des copyrights, des marques déposées, ainsi que tout autre droit de propriété intellectuelle relatif au Service ou contenu dans les documents y afférant, appartiennent à OMCM. L'Utilisateur reconnaît qu'il n'acquiert aucun des droits ci-dessus mentionnés.

#### 21. DROIT APPLICABLE ET ATTRIBUTION DE JURIDICTION

**21.1** Les Conditions Générales Orange Money sont soumises au droit Camerounais.

**21.2** Les parties s'efforceront de régler à l'amiable tout litige concernant la validité, l'interprétation ou l'exécution du Contrat Orange Money.

A défaut de règlement à l'amiable dans un délai d'un (1) mois à compter de la notification du litige par l'une des parties, l'Utilisateur pourra saisir le Comité National Economique et Financier dans le cadre d'une médiation.

En cas d'échec de la médiation, le litige pourra soumis aux Tribunaux compétents.

#### 22. ENTREE EN VIGUEUR

La présente version des Conditions Générales Orange Money entrera en vigueur le 01<sup>er</sup> janvier 2026.