

CONDITIONS GENERALES

Accès aux comptes BAOBAB via le compte MVola

Les présentes conditions régissent exclusivement le service de Liaison entre le compte MVola du client et ses comptes bancaires ouverts dans les livres de BAOBAB.

Article 01 -Engagement

BAOBAB consent à son client la souscription à la Liaison entre le compte MVola du client et ses comptes bancaires ouverts dans les livres de BAOBAB, dans les conditions définies aux présentes ainsi que celles relatives à ses comptes ouverts dans les livres de BAOBAB.

Article 02 – Objet du Service

Le service de Liaison permet au client de BAOBAB d'effectuer :

- Des transferts entre son compte MVola et son ou ses comptes bancaires ouverts dans les livres de BAOBAB

Le service est conjointement proposé par BAOBAB et MVOLA. Seul le titulaire du compte BAOBAB a la possibilité de demander la souscription à la Liaison entre son compte MVola et son compte bancaire, suivant les modalités ci-après :

- Souscription à travers le menu USSD MVola en générant un One Time Pin (OTP)
- Reception de l'OTP sur le numéro de téléphone du titulaire enregistré à la banque
- L'OTP est par la suite utilisé pour finaliser la liaison des comptes
- Un message électronique notifie l'acceptation de la demande et matérialise ainsi l'accord de la Banque pour l'utilisation du service BAOBAB/MVola

Article 03 - Application des Conditions Générales

Les relations entre BAOBAB et ses clients sont régis par les présentes conditions générales ainsi que par les Conditions Générales disponibles dans les agences BAOBAB. Les relations entre MVOLA et ses clients sont régis par les présentes conditions générales ainsi que par les conditions générales MVola disponible sur le site www.mvola.mg.

Article 04 - Demande de souscription au service

4.1 Pour souscrire à ce service, le client doit préalablement détenir un ou plusieurs comptes bancaires chez BAOBAB et qu'un numéro de téléphone mobile devra être enregistré au niveau de la Banque.

4.2

La signature des présentes conditions générales par le client n'est pas nécessaire afin que celles – ci entrent en vigueur.

Ainsi, si vous n'êtes pas d'accord avec l'un des termes des présentes conditions, veuillez renoncer à ladite souscription.

Vous serez réputé avoir lu, compris et accepté sans réserve d'être lié par les présentes conditions générales d'utilisation ainsi que les éventuelles modifications, en validant par votre code secret MVola.

L'utilisation du service BAOBAB/MVola déjà souscrit constitue votre accord des éventuelles modifications.

4.3 La souscription au service BAOBAB/MVola se fait uniquement par voie électronique suivant les modalités dans l'article 2 des présentes. En cas de validation de la Liaison, le client recevra un SMS lui indiquant que la Liaison est active.

Article 05 – Contrôle lors de la liaison de compte

5.1 Le service de Liaison ne sera fonctionnel qu'après contrôle et confrontation de la liste noire ;

5.2 En cas de fraude avérée, BAOBAB procède à la résiliation de la liaison de comptes et notifie MVOLA qui va ensuite procéder immédiatement à la résiliation de la Liaison sur sa plateforme.

Article 06 – Conditions Financières

6.1 L'utilisation du service de Liaison est soumise aux conditions financières en vigueur, publiées par BAOBAB et MVOLA, disponibles en agence BAOBAB et sur le site www.mvola.mg. Il en sera de même des évolutions et changements qui pourront y être apportés.

6.2 Les conditions financières convenues peuvent être révisées à tout moment par BAOBAB et/ou par MVOLA, sous réserve de la publication des nouvelles conditions aux clients par tout moyen laissant trace écrite ou telle que prévue dans les conditions générales applicables.

6.3 Les frais du service BAOBAB/MVOLA sont automatiquement prélevés sur le compte MVola et/ou bancaire du client, sans qu'aucun autre avis préalable de prélèvement ne soit nécessaire, ce que le client ordonnateur accepte sans réserve.

Article 07 - Responsabilité du client

7.1 Le client est responsable de la bonne utilisation de son compte MVola et de l'authentification du numéro de téléphone enregistré au niveau de la Banque, nécessaire pour la réception de SMS « One Time Pin » pour la confirmation de la Liaison. Le client doit prendre toute mesure pour conserver et préserver le dispositif de sécurité personnalisé attaché à son compte, notamment son code secret. Aucune responsabilité ne pourra être imputée à BAOBAB ou à MVOLA du fait de l'utilisation frauduleuse du code confidentiel par un tiers.

7.2 En cas de perte ou de vol de son équipement téléphonique, la responsabilité du client est toutefois dérogée dès la résiliation du service de Liaison suivant l'article 15 ci-dessous.

7.3 En application des dispositions de l'article 123 de la Loi n° 66-003 du 02 juillet 1966, relative à la Théorie Générale des Obligations : « le contrat légalement formé s'impose aux parties au même titre que la loi. Elles doivent l'exécuter de bonne foi, dans le sens qu'elles ont entendu lui donner. Elles ne peuvent le révoquer ou le modifier que de leur consentement mutuel ou pour les causes que la loi autorise. »

Cette Loi a été modifiée et complétée par la Loi n°2015-036 du 8 décembre 2015, lorsque le client procède à la souscription, inscription à un service ou à la validation de toute transaction, en entrant son code secret, cela équivaut à une acceptation et un consentement sans réserve quelconque de la part du client au dit service ou à ladite transaction, au même titre qu'une signature physique. Cela étant confirmé par la signature par le client de la Fiche de souscription/contrat d'adhésion ou abonnement au service MVola qui a pour effet l'acceptation des dispositions des conditions générales en vigueur.

La responsabilité du client reste engagée pour toutes opérations antérieures à la résiliation du service de Liaison.

Article 08 - Utilisation du service

8.1 - L'ordre de transfert donné via le compte MVola est irrévocable. En cas d'erreur de manipulation, le client peut toutefois effectuer un transfert dans le sens inverse pour compenser le premier, sous réserve des conditions et tarifs en vigueur.

8.2 - BAOBAB reste étrangère à tout différend pouvant survenir entre MVOLA et le client. MVOLA reste étrangère à tout différend pouvant survenir entre BAOBAB et le client.

8.3 - Les transferts peuvent notamment être refusés pour plusieurs raisons (liste non exhaustive) :

- Si le montant du transfert est supérieur aux limites autorisées. Ces limites sont, au même titre que les conditions financières, disponibles en agence BAOBAB et sur le site www.mvola.mg. Il en sera de même des évolutions et changements qui pourront y être apportés ;
- En cas d'indisponibilité du service de Liaison pour raison technique ou de maintenance ;
- Si l'utilisateur se trompe lors de la saisie de son code confidentiel après la saisie de trois codes confidentiels erronés ;
- En cas de non-respect et/ou de non-conformité avec les conditions en vigueur.

8.4- Les transferts peuvent être suspendus pendant un délai très bref pour cause de maintenance des serveurs. Le moment de cette brève interruption ne peut être déterminé à l'avance. Dans ce cas, le client aura la possibilité de ré-effectuer la transaction qui n'aura pas aboutie lors de la reprise du service.

Article 09 - Utilisation du compte MVola

9.1 L'utilisation du compte MVola par le client est régie et doit être conforme aux conditions générales d'utilisation de MVola que le client reconnaît avoir lu et accepté. BAOBAB ne peut être tenue responsable des éventuelles difficultés rencontrées par le client dans l'utilisation de son compte MVola.

9.2 L'utilisation du ou des compte(s) bancaire(s) par le client suit les conditions y afférentes que le client reconnaît avoir lu et accepté. MVOLA ne peut être tenue responsable des éventuelles difficultés rencontrées par le client dans l'utilisation de son ou de ses compte(s) bancaire(s).

9.3 À tout moment, le client peut appeler le Service client MVola au 807 pour obtenir des informations relatives à son compte MVola.

Article 10 – Plafond du compte

Les limites et soldes maximum en compte pour les transactions Mvola sont les suivants :

	Limite maximale par transaction Journalier (Ariary)	Solde maximum en compte Mvola (Ariary)
Abonné MVola Grand Public	10 000 000	10 000 000
Abonné MVola Marchand	100 000 000	100 000 000
Abonné MVola Entreprise	100 000 000	100 000 000

Article 11 - Délai de conservation des documents et délai de réclamation

11.1 En cas de réclamation du client, MVOLA et BAOBAB conviennent d'apporter les meilleurs soins aux informations qu'ils donnent quant aux conditions d'exécution de l'opération contestée.

Le client appellera le Service client MVola au 807 ou se présentera à l'agence BAOBAB ou au TELMA Shop le plus proche.

11.2 Tout document ou reproduction relatif aux opérations visées dans les présentes conditions générales et que BAOBAB et MVOLA détiennent seront conservés pendant dix (10) ans.

11.3 Aucune réclamation du client n'est recevable trente (30) jours calendaires après la date d'opération contestée.

Article 12 – Données personnelles

BAOBAB et/ou MVOLA utilisera les informations personnelles du client pour administrer ses relations avec ce client, pour remplir ses obligations de transmission de données aux autorités compétentes et pour transmettre des informations sur ses propres services par des techniques de marketing. Plus particulièrement, elles s'engagent à respecter et à appliquer les dispositions légales et réglementaires en vigueur notamment celles prévues par la Loi n°2014-038 du 09 janvier 2015 sur la protection des données à caractère personnel.

En acceptant les présentes conditions générales, le client accepte le traitement de ses données personnelles comme décrit ci-dessus.

Le client est habilité à recevoir des informations de BAOBAB et de MVOLA sur le traitement des données personnelles le concernant. À la demande du client ou sur sa propre initiative, BAOBAB et MVOLA corrigeront toute donnée incorrecte.

Le client disposera par ailleurs d'un droit d'accès, de rectification, de modification et de suppression concernant les données qui le concernent.

Article 13 - Cas de force majeure

En cas de force majeure tel que défini par la loi et les jurisprudences, ni BAOBAB ni MVOLA ne pourra être tenue responsable pour un retard ou une défaillance quelconque dans l'exécution de ses prestations. Par événement de force majeure, il faut entendre tout fait imprévisible, insurmontable ou échappant au contrôle des parties et dont la survenance empêche l'exécution normale des présentes conditions générales, comme par exemple : une décision gouvernementale, une guerre, des émeutes, un sabotage, un incendie, une inondation, un cyclone, une épidémie, une quarantaine, une grève, un lock-out etc. L'événement de force majeure aura pour effet de suspendre l'exécution de l'obligation devenue impossible ainsi que les obligations corrélatives de l'autre partie. Aucune partie ne sera redevable d'une indemnité de ce chef. Si les effets de l'événement de force majeure durent plus d'un (01) mois, les parties échangeront entre elles pour examiner les mesures à prendre, compte tenu de l'événement. Si les parties ne parviennent à trouver aucune solution, les présentes conditions générales seront résiliées de plein droit.

Article 14 - Preuves des opérations effectuées

Le client reconnaît la validité des documents et/ou notifications électroniques de BAOBAB et de MVOLA dans les échanges entre le client et BAOBAB et/ou MVOLA.

Toutes les opérations effectuées dans le cadre des présentes conditions générales auront pour preuve les supports informatiques échangés de façon journalière entre BAOBAB et MVOLA. Les enregistrements des

transactions et leur reproduction sur support informatique constituent pour BAOBAB, MVOLA et le client, un mode valable et recevable de preuve de la réalisation de l'opération et la justification de son imputation comptable, ce qui doit être accepté par le client sans réserve aucune.

Article 15 – Durée et résiliation du service

15.1 La souscription au service de Liaison est faite pour une durée indéterminée.

15.2 Le service de Liaison peut être résilié à tout moment par MVOLA, BAOBAB ou le client sans motif, sans préavis et sans indemnité de part et d'autre.

Le client pourra procéder à la résiliation du service de Liaison via les plateformes digitales .

La résiliation à l'initiative de MVola S.A. ou BAOBAB se fera par l'envoi d'un message sur le téléphone du client.

Toutefois, dans les cas ci-après, il est procédé au blocage immédiat des comptes bancaires ouverts dans les livres de la BAOBAB :

- Indisponibilité de provision ;
- Restrictions sur le compte ;
- Indisponibilité du service ;
- Etc.

15.3 A compter de la date d'effet de la résiliation, le client n'a plus le droit d'utiliser le service de Liaison, et BAOBAB et MVOLA peuvent prendre toutes les mesures utiles pour ce faire. Techniquement, le service devient indisponible pour le client.

Article 16 – Intégralité

16.1 L'invalidité ou la nullité de l'une des clauses des présentes conditions générales, pour quelque motif que ce soit, ne saurait en aucun cas affecter la validité et le respect des autres clauses des présentes conditions générales.

16.2 Le fait que l'une des parties n'ait pas exigé l'application d'une clause quelconque des présentes conditions générales, que ce soit de façon permanente ou temporaire, ne pourra en aucun cas être considéré comme une renonciation aux droits de cette partie découlant de ladite clause.

Article 17- Loi applicable

Le présent document est soumis aux dispositions légales et réglementaires en vigueur à Madagascar.

Toutes les dispositions contractuelles existantes entre les Parties devront être mises en conformité en cas de changement ou d'évolution des dispositions légales, administratives et réglementaires en vigueur. Lesdites dispositions contractuelles devront être modifiées en ce sens, sans que cela ne puisse être considéré comme étant une cause pouvant justifier une résiliation des présentes. Il en sera de même des modalités tarifaires et financières en cas d'augmentation obligatoire résultant de décisions légales, administratives, gouvernementales et réglementaires.

Article 18 – Election de domicile

Pour l'exécution des présentes et de leurs suites, il est fait élection de domicile pour chacune des parties en son siège social pour la Banque et à son domicile indiqué lors de la souscription pour le client.

Article 19 – Juridiction compétente

Tout litige né de l'interprétation et/ou de l'exécution des présentes conditions générales fera au préalable l'objet d'un règlement à l'amiable dans le délai maximum de trente (30) jours à compter de la réception par BAOBAB ou son client de tout courrier l'informant dudit litige. En cas d'échec desdites procédures de règlement à l'amiable, tout litige sera porté expressément devant les Tribunaux compétents d'Antananarivo.

Article 20 - Langue utilisée

La langue utilisée durant la relation tant précontractuelle que contractuelle est le Français.

La souscription du contrat se fait en français. Toute traduction faite dans une autre langue ne l'est qu'à titre informatif.