

## **TERMES ET CONDITIONS D'UTILISATION DE ZUULUPAY**

Les présents Termes et Conditions d'Utilisation régissent l'accès et l'utilisation des services de la plateforme zuuluPay et ont pour objet de définir les termes et conditions d'utilisation.

### **ARTICLE 1 : DISPOSITIONS GENERALES**

Les présents Termes et Conditions d'Utilisation contiennent les droits et obligations liés aux services zuuluPay fournis par zuulu Financial Services, filiale de zuulu Holding GmbH basée à Vienne en Autriche. L'acceptation desdits Termes et Conditions d'Utilisation lie le **Client** à zuulu Financial Services.

En s'inscrivant sur le site internet ou sur l'application mobile de zuuluPay, le **Client** accepte de respecter les Termes et Conditions d'utilisation de zuuluPay.

zuuluPay est un service innovant qui vous permet, à partir de votre téléphone mobile et quel que soit l'endroit où vous vous trouvez dans le monde, d'effectuer vos transactions sans vous déplacer. Les services de zuuluPay sont (liste non exhaustive) :

- le paiement de factures (électricité, eau, tv)
- l'achat de crédit téléphonique
- l'achat de biens et services auprès des marchands participants (accepteurs)
- le rechargement du compte zuulu auprès du réseau sous-distributeur des agents
- le rechargement du compte "zuulu" à partir d'une carte prépayée
- le transfert d'argent (compte zuulu à compte zuulu, zuulu à compte bancaire, compte zuulu à cash)

### **ARTICLE 2 : DEFINITIONS**

**Accepteur** : le fournisseur de biens et de services acceptant la monnaie électronique à titre de paiement.

**BCEAO** : désigne la Banque Centrale des Etats de l'Afrique de l'Ouest.

**Client/utilisateur** : désigne le porteur personne physique qui, en vertu des termes de ce présent document, détient des unités de monnaie électronique ou utilise les services zuuluPay.

**Compte zuulu** : désigne le compte virtuel auquel le client a accès en utilisant son numéro de téléphone comme identifiant et un code PIN.

**Dispositions réglementaires** : désignent toutes lois au sens large et auxquelles nous pourrions faire allusion dans ce document.

**Donneur d'ordre** : désigne la personne qui initie une transaction.

**FCFA** : le Franc de la Communauté Financière Africaine, unité monétaire légale des Etats membres de l'UMOA.

**Monnaie électronique** : une valeur monétaire représentant une créance sur l'établissement émetteur qui est :

- stockée sous une forme électronique, y compris magnétique ;
- émise sans délai contre la remise de fonds d'un montant qui n'est pas inférieur à la valeur monétaire émise ;
- et acceptée comme moyen de paiement par des personnes physiques ou morales autres que l'établissement émetteur.

**OTP** : désigne le code d'activation que le client reçoit après son inscription pour activer son compte virtuel zuuluPay.

**PIN** : désigne le code personnel et secret de 6 chiffres par lequel le client se connecte à son compte zuulu via l'application mobile.

**Site internet** : Désigne le site [www.zuulu.net](http://www.zuulu.net).

**Termes et Conditions d'utilisation** : désigne l'ensemble du contenu de ce présent document et d'autres qui pourraient éventuellement y être joints.

**Transaction** : désignation n'importe qu'elle opération effectuée par le client à partir de son compte zuuluPay.

**zuulu Financial Services (ZFS)** : le distributeur et partenaire technologique qui fournit à l'établissement émetteur, les services techniques ainsi que les conditions matérielles et logicielles pour le traitement des opérations liées à la monnaie électronique, sans être lui-même émetteur de monnaie électronique.

**zuuluPay** : la marque commerciale et innovante qui offre les services de zuulu Financial Services SA.

### **ARTICLE 3 : OUVERTURE D'UN COMPTE ZUULU**

Toute personne âgée de 18 ans révolus et jouissant de la capacité juridique de contracter, peut devenir un **Client** de zuulu Financial Services. Le **Client** peut souscrire aux services zuuluPay auprès de n'importe quel Agent de zuulu Financial Services, via le site internet ou en téléchargeant l'application sur play store....

Au moment de son inscription, le client devra fournir les informations suivantes :

- Prénom complet
- Nom complet
- Numéro de téléphone mobile précédé de l'indicatif du pays selon qu'il est au Sénégal ou à l'étranger
- Numéro d'identification nationale ou passeport en cours de validité
- Adresse email fonctionnelle

- Adresse civique.

Toutes les informations fournies doivent être complètes, véridiques et précises à tous les égards.

zuulu se réserve le droit de décliner toute demande à son entière discrétion.

Il existe deux modalités d'inscription pour le client :

#### **1- Le client identifié**

Le **Client** identifié est celui qui, au moment de l'inscription, fournit à zuulu Financial Services tous les éléments d'information qui permettent de l'identifier individuellement. Le portefeuille électronique du **Client** identifié ne peut contenir plus de 2 millions de Francs CFA et le cumul des rechargements effectués dans le mois ne doit pas dépasser 10 millions de Francs CFA, sauf autorisation de la Banque Centrale.

#### **2- Le client non identifié**

Le **Client** non identifié est celui qui ouvre un compte zuulu sans fournir les éléments qui permettent de l'identifier de façon distincte. Conformément à l'instruction n° 008-05-2015 de la Banque Centrale sur la monnaie électronique, le compte du **Client** non identifié ne peut contenir plus de 200.000 Francs CFA.

Si le **Client** souhaite augmenter le montant du plafond de son portefeuille de monnaie électronique, il doit fournir à zuulu Financial Services une copie de sa pièce d'identification nationale en cours de validité ou de son passeport étranger.

Après l'inscription au service zuuluPay et l'entrée du code d'activation (OTP), le **Client** répond à une série de quatre (4) questions et réponses secrètes avant de choisir lui-même un PIN à six (6) chiffres. Le PIN doit être connu du **Client** seul et sera utilisé pour l'identifier comme étant le **Client** légitime du Compte. Le **Client** sera seul responsable de ses codes. Il s'engage à les conserver secrets et à en assurer la confidentialité.

### **ARTICLE 4 : ACCEPTATION ET MODIFICATION DES CONDITIONS D'UTILISATION**

L'accès et l'utilisation de zuuluPay via le site web ou l'application mobile sont soumis à l'acceptation et au respect des présents Termes et Conditions d'Utilisation. En navigant sur le Site, quel que soient les moyens techniques d'accès et les terminaux utilisés, l'utilisateur est présumé connaître les présents termes et Conditions d'Utilisation et les accepter sans réserve.

Il est expressément convenu entre les parties que les termes et conditions d'utilisation du service zuuluPay et les tarifs, y compris les modalités de réalisation des transactions, peuvent être modifiés par zuulu Financial Services à tout moment, pour des raisons notamment techniques, financières et/ou de sécurité. Il est donc conseillé au **Client** de se référer avant toute navigation à la dernière version des termes et Conditions d'Utilisation accessible en tout

temps sur le Site. Les différentes modifications seront notifiées au **Client** par publicité dans un journal quotidien, par SMS, par le Site Web ou par d'autres moyens appropriés.

#### **ARTICLE 5 : ACTIVATION DU COMPTE CLIENT**

Le **Client** est réputé avoir accepté les présents termes et Conditions d'Utilisation qui prennent effet :

- A l'inscription du **Client** sur le site internet ou l'application mobile de zuulu
- Dès l'activation initiale du compte zuulu du **Client** au moyen de son OTP (code d'activation).

#### **ARTICLE 6 : LES SERVICES FOURNIS**

L'acceptation de ces présents termes et conditions d'utilisation permet au **Client** d'avoir accès en tout ou en partie aux services de zuuluPay disponibles et/ou à venir. Ces services sont :

- Paiement chez le marchand et en ligne
- Paiement de factures (senelec, sde, abonnement tv)
- Dépôts, Retraits
- Transfert d'argent via le réseau d'agents agréé par **ZFS**
- Transfert d'argent via un réseau partenaire
- Achat de crédit téléphonique pour soi-même ou pour toute autre personne auprès de tous les opérateurs de téléphonie au Sénégal
- Assurances (collecte de prime, souscription, paiement, etc...)
- Paiements de services publics (bourse, pension, salaire, impôt, taxes).

#### **ARTICLE 7 : RESPONSABILITES DE ZUULU**

Zuulu Financial Services met en œuvre tous les moyens raisonnables à sa disposition pour assurer un accès de qualité au Site et/ou aux Services. Le Site est accessible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 sauf en cas de force majeure ou en l'occurrence d'un événement hors du contrôle de zuulu Financial Services et sous réserve des éventuelles pannes et interventions de maintenance nécessaires au bon fonctionnement du Site. zuulu Financial Services ne peut, en outre, être tenue responsable de tout dysfonctionnement du réseau et/ou des serveurs ou de tout autre événement échappant à son contrôle, qui empêcherait ou dégraderait l'accès au Site et/ou aux Services. zuulu Financial Services se réserve la possibilité d'interrompre, de suspendre momentanément ou de modifier sans préavis l'accès à tout ou une partie du Site et/ ou des Services, afin d'en assurer la maintenance, ou pour toute autre raison, sans que l'interruption n'ouvre droit à aucune obligation ni indemnisation.

#### **ARTICLE 8 : RESPONSABILITES DU CLIENT**

Le **Client** reconnaît être seul responsable du paiement de tous les frais applicables aux tarifs en vigueur pour toute transaction effectuée, y compris les appels effectués dans le réseau de

zuulu Financial Services à partir de son téléphone portable par lui ou par quelqu'un d'autre avec ou sans son autorisation ou connaissance.

Le **Client** reconnaît être seul responsable des préjudices financiers qui pourraient être causés par l'utilisation abusive de son téléphone portable et de son code PIN.

Le **Client** reconnaît être seul responsable du préjudice financier subi en cas d'erreur commise par lui dans la transmission des coordonnées du Bénéficiaire d'une transaction. Le **Client** est seul responsable de toutes les conséquences qui résulteraient d'une erreur de transmission ou de manipulation de sa part.

Toute transaction passée à partir du téléphone portable du **Client**, authentifiée au moyen de son code PIN, est réputée être effectuée par lui, sauf opposition formulée et confirmée par lui. Il en supportera seul les éventuels préjudices notamment également en cas de vol, perte ou utilisation frauduleuse du téléphone mobile support du porte-monnaie électronique zuuluPay ou dont l'opposition téléphonique n'aura pas été confirmée par écrit.

#### **ARTICLE 9 : LES CONDITIONS DE SECURITE ET DE CONFIDENTIALITE**

Un seul Code PIN sera lié au Compte du **Client** qui s'identifie par le biais de son numéro de téléphone portable quel que soit l'opérateur de téléphonie mobile auprès de qui il est abonné.

Seul le **Client** peut utiliser son Téléphone Mobile et son code PIN.

Le **Client** seul sera tenu responsable de la sauvegarde et de l'utilisation convenable de son téléphone portable, de la sauvegarde du code PIN, du code d'activation ainsi que de toutes les Transactions qui ont lieu sur son compte à l'aide de son code PIN.

#### **ARTICLE 10 : TRANSACTIONS ET TRAÇABILITE**

Toutes les transactions effectuées par le **Client** donneront lieu à la production d'un message électronique précisant notamment :

- Le numéro de référence de la transaction ;
- La nature du service ;
- Le nom de l'émetteur de monnaie électronique ;
- L'identité de l'expéditeur ou du récepteur de la transaction selon le cas ;
- L'heure, le montant et les frais de la transaction.

Conformément aux dispositions de la Banque Centrale, zuulu Financial Services conserve les données et la traçabilité de ses opérations sur une période de dix (10) ans.

#### **ARTICLE 11 : LES CONDITIONS TARIFAIRES**

La grille tarifaire de zuulu Financial Services est mise à la disposition du **Client** dès la signature des présents termes et conditions d'utilisation. Elle est disponible au Siège Social de zuulu Financial Services et/ou dans ses différents points de distribution.

Les tarifs à payer sur une transaction seront déduits du Compte **Client** par zuulu Financial Services et le nouveau solde lui sera notifié par SMS.

Les Tarifs comprennent la Taxe sur la Valeur Ajoutée, mais pourront également être assujettis à d'autres prélèvements et impôts qui pourront entrer en vigueur.

Le **Client** autorise expressément que tous les frais qu'il doit payer au titre de l'utilisation des services zuuluPay soient automatiquement débités de son Compte, sans nécessiter une autre autorisation préalable.

#### **ARTICLE 12 : LES CONDITIONS ET MODALITES DE REMBOURSEMENT**

Le **Client** peut, à tout moment, exiger de la banque ou de zuulu Financial Services, le remboursement des unités de monnaie électronique non utilisées, dans les conditions prévues dans ces présents termes et conditions d'utilisation, à la valeur nominale en FCFA.

Le **Client** peut formuler sa demande de remboursement en contactant zuulu Financial Services en envoyant un courrier électronique à l'adresse : [office@zuulu.net](mailto:office@zuulu.net) / ou en se rendant à son siège à Mermoz pyrotechnie 47 bis. Le remboursement des unités de monnaie électronique non utilisées seront remboursées dans une période qui n'excédera pas trois (3) jours ouvrés.

En cas de suspension, déconnexion ou blocage du compte, le Solde disponible dans le Compte du **Client** lui sera remboursé en espèces après qu'il se soit présenté au Service client de zuulu, sauf s'il s'agit de saisie ou de gel du compte ordonné par les autorités habilitées à cet effet. Le solde lui sera remis après vérification des éléments prouvant à suffisance son identité. zuulu Financial Services ne sera en aucun cas responsable des dommages directs, indirects, résultants de tout actes posés dans ce sens.

Les remboursements s'effectuent en FCFA, en espèces, par chèque ou par virement sur un compte, selon la préférence exprimée par le **Client**.

#### **ARTICLE 13 : RECLAMATIONS**

Le **Client** pourra obtenir toutes les informations utiles concernant ses transactions à partir de son téléphone mobile ou en appelant le Service Client pendant les heures d'ouverture ou en passant chez un agent.

La prise en charge de la réclamation faite au téléphone sera soumise à une procédure d'authentification du **Client**. Le **Client** n'ayant pas réussi cette authentification sera tenu de se rendre au siège de zuulu Financial Services.

Toute réclamation justifiée donne droit à une régularisation dans les limites du montant de la transaction, objet de la réclamation à condition qu'elle n'affecte pas le principe de l'irrévocabilité des transactions.

Les réclamations ne seront prises en compte que lorsqu'elles seront faites dans un maximum de 15 jours. Le compte pourra être bloqué à la demande écrite du **Client**.

#### **ARTICLE 14 : PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES ET RESPECT DE LA VIE PRIVEE**

En ce qui concerne les transactions en ligne, les informations du **Client** que nous collectons nous aident à personnaliser et à améliorer continuellement l'expérience d'achat du **Client** sur la plateforme de zuuluPay. Nous utilisons ces informations pour traiter les paiements et communiquer avec le **Client** sur les services de zuuluPay, conserver et mettre à jour nos fichiers et les comptes ouverts chez nous, mettre à disposition des services susceptibles d'intéresser le **Client**. Nous utilisons également ces informations pour améliorer notre site internet, prévenir, détecter les fraudes ou abus et permettre d'en informer les autorités compétentes au Sénégal.

#### **ARTICLE 15 : DROIT D'ACCES ET DE RECTIFICATION**

zuulu Financial Services a mis en place des dispositifs de protection des données personnelles adaptés pour veiller à ce que les Données Personnelles de ses clients soient utilisées conformément aux finalités de la déclaration de confidentialité qui est partie intégrante des présents termes et conditions. Conformément aux dispositions de la loi 2008-12 du 25 janvier 2012 sur la protection des Données à caractère personnel, le **Client** a le droit d'accéder, de s'opposer et de demander la rectification de ses données personnelles en se connectant à son compte zuuluPay ou en envoyant un courrier électronique à l'adresse suivante : **office@zuulu.net**.

En ouvrant un compte de monnaie électronique zuuluPay, le **Client** consent à ce que zuulu Financial Services puisse lui adresser des actions de prospection directe à des fins commerciale et marketing conformément à la Délibération **N°2014-20/CDP du 30 mai 2014 portant sur les conditions de la prospection directe** de la Commission de Protection des Données du Sénégal. Le **Client** accepte de recevoir de zuulu Financial Services SA des messages d'offres promotionnelles de nouveaux services. Le **Client** pourra, à tout moment, manifester son désaccord à la réception de ces messages.

#### **ARTICLE 16 : PREVENTION CONTRE LE BLANCHIMENT D'ARGENT ET LE FINANCEMENT DU TERRORISME**

Une solide stratégie de gestion des risques de non-conformité est fondamentale pour établir une relation de confiance avec le **Client**, ainsi qu'une stricte conformité aux obligations prudentielles de la Banque Centrale des Etats de l'Afrique de l'Ouest (**BCEAO**) qui sont nécessaires dans le cadre de la vulgarisation des services zuuluPay.

**zuulu Financial Services** a déterminé des limites de vélocité qui permettent de déclencher le processus d'auto-suspension du **Client**. Si un **Client** atteint sa limite transactionnelle quotidienne pendant cinq jours consécutifs, toutes les exigences réglementaires applicables seront mises en œuvre. Autres déclencheurs possibles :

1. Dépassement de vélocité de transaction maximale sur cinq périodes consécutives.
2. Transaction à des numéros sur liste noire.
3. Dépassement de la limite maximale pour les mêmes transactions.

Une éventuelle fraude peut aboutir à des pertes financières pour le **Client**, le partenaire ou zuulu Financial Services. Elle peut surtout avoir des conséquences négatives sur la réputation de zuulu Financial Services et sur l'industrie des services financiers dans son entièreté. Par conséquent, la prévention du risque de fraude constitue un des principaux objectifs de notre politique de conformité. Un autre aspect important de notre politique de conformité est la stricte conformité avec la réglementation en vigueur.

#### **ARTICLE 17 : FERMETURE OU SUSPENSION DU COMPTE ZUULUPAY**

zuulu Financial Services SA peut suspendre, limiter ou interrompre la fourniture des Services zuuluPay (totalement ou partiellement) et/ou procéder à la résiliation du compte du **Client** de plein droit immédiatement sans mise en demeure préalable ni indemnité et sans que sa responsabilité ne soit engagée dans les cas suivants:

- en cas d'utilisation ou de connaissance ou de raisons de croire que le **Client** a connaissance de l'utilisation illégale, abusive, inappropriée, frauduleuse ou de blanchiment d'argent en relation avec les codes d'accès utilisés pour les services zuuluPay ;
- en cas de non-respect d'une clause quelconque des termes et conditions du service zuuluPay ;
- en cas de notification par le **Client** que son téléphone portable est volé ou perdu ou que son code PIN a été perdu ou révélé à des tiers ;
- au cas où le **Client** pose un acte (intentionnellement ou pas) ou autorise l'accomplissement d'un acte qui a pour effet ou pourrait avoir pour effet d'endommager ou d'affecter l'opérabilité ou la sécurité des services zuuluPay ;
- En cas de saisie ou de gel des fonds pris conformément au **règlement n°14/2002/cm/UEMOA** du 19 septembre 2002, relatif au gel des fonds et autres ressources financières dans le cadre de la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme dans les Etats membres de l'UEMOA et;
- en cas de fermeture du Compte initiée par le client.

#### **ARTICLE 18 : DROIT APPLICABLE**

Quel que soit le moment et le lieu en l'occurrence d'un litige pouvant opposer zuulu Financial Services SA au **Client**, le droit sénégalais sera le droit applicable aux parties.

Cependant, les parties se réservent le droit d'avoir recours à un règlement à l'amiable dans un délai raisonnable. La voie judiciaire ne sera mise en œuvre que lorsque les parties n'auront pas réussi à trouver une entente au litige qui les opposent.