

CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION

1. PRÉSENTATION

1.1 Les présentes conditions générales (le « Contrat ») régissent les termes selon lesquels vous pouvez utiliser l'application *FUSION APP* pour effectuer des transferts d'argent récurrents à tout Bénéficiaire admissible (le « Service »). L'application et le Service sont proposés par AM TRADING SERVICES SARL, une société enregistrée sous le numéro SN.DKR.2017.B.26850 au Sénégal, dont le siège social est situé à la CITE SOPRIM VILLA N°2/C/ Dakar (Sénégal).

AM TRADING SERVICES SARL décline toute responsabilité pour les marchandises ou services que vous achetez par le biais du service en ligne de *fusion app*, notamment leur livraison ; *fusion app* considérera l'utilisation du Code OTP de validation par la 3DSecure pour valider un Ordre de Transfert comme la preuve formelle et irrévocable de la volonté de l'utilisateur concerné.

1.2 En accédant au Service, en vous y inscrivant et en l'utilisant, vous acceptez d'être lié par le Contrat. Si vous ne souhaitez pas être lié par le Contrat, n'accédez pas au Service, ne vous y inscrivez pas et ne l'utilisez pas. La langue du Contrat d'origine est le français et l'ensemble des Services, Instructions de paiement et Transferts effectués dans le cadre du présent Contrat sont rédigés en français.

1.3 Le présent Contrat entre en vigueur à compter de la date à laquelle vous accédez au Service, vous y inscrivez ou l'utilisez pour la première fois, et jusqu'à sa résiliation par vous ou par nous (conformément à la Clause 12). Des modifications pourront être apportées au Contrat de temps à autre (conformément à la Clause 11), mais les changements ne prendront effet qu'à compter de la date à laquelle ils vous auront été notifiés et ne s'appliqueront pas aux conditions selon lesquelles vous avez précédemment utilisé le Service.

2. UTILISATION DU SERVICE

2.1 Le Service vous permet d'effectuer des transferts d'argent internationaux aux Bénéficiaires détenant des comptes Mobile Money chez les Prestataires de services désignés dans les Pays de destination.

2.2 Pour vous inscrire au Service, téléchargez l'application (par exemple à partir de Play Store, Google Play ou App Store) et suivez les instructions. En vous inscrivant au Service, vous acceptez les dispositions du présent Contrat et de notre Politique de confidentialité, qui est disponible sur notre site Web et au sein de l'Application.

2.3 Une fois que vous êtes inscrit au Service, vous pouvez :

2.3.1 transmettre des Instructions de paiement ;

2.3.2 consulter les informations relatives à vos Transferts en cours ou déjà effectués.

2.4 Pour soumettre des Instructions de paiement par le biais du Service, vous devez utiliser un Instrument de paiement valable.

2.5 Pour transmettre une Instruction de paiement (et gérer votre utilisation du Service), connectez-vous à l'Application à l'aide de votre nom d'utilisateur et de votre Mot de passe, saisissez ou sélectionnez le Montant de l'envoi en indiquant le Bénéficiaire et les informations associées, puis cliquez sur « Envoyer » sur la page de confirmation. Votre confirmation nous autorise à débiter le montant approprié sur votre Instrument de paiement et indique votre consentement. Nous transférerons alors immédiatement le Montant du paiement au Bénéficiaire, ce qui signifie que vous ne serez pas en mesure d'annuler un Transfert une fois que nous aurons reçu l'Instruction de paiement.

2.6 Pour des raisons de sécurité, nous pouvons vous demander de saisir à nouveau votre Mot de passe pour finaliser vos Instructions de paiement ou accéder à certaines fonctions de l'Application.

2.7 Lorsque vous engagez une Instruction de paiement, nous vous informons des Frais de service qui seront facturés (le cas échéant) et du taux de change qui sera appliqué.

2.7.1 Lorsque nous faisons référence à un taux de change dans le présent Contrat, il s'agit du taux que nous avons fixé pour la paire de devises concernée, qui change généralement de façon quotidienne. Pour certaines paires de devises, il existe une différence entre le taux de change auquel nous achetons des devises étrangères et celui qui vous est proposé. Cette différence est destinée à couvrir nos frais de fonctionnement et le risque que les taux de change fluctuent entre le moment où nous envoyons le Montant du paiement au Bénéficiaire et celui où nous recevons le Montant de l'envoi de votre part.

2.7.2. Nos Frais de service et taux de change peuvent être consultés sur notre site Web et dans l'application. Ils vous sont également indiqués dans l'Application avant que vous ne confirmiez le Transfert.

3. NOS OBLIGATIONS

3.1 Sous réserve des dispositions du présent Contrat, nous nous engageons à vous fournir le Service avec une diligence raisonnable. Veuillez noter que nous ne pouvons pas garantir le fonctionnement continu, ininterrompu ou sans erreur de l'Application. Vous acceptez la possibilité que le Service ne soit pas disponible, en tout ou partie, dans un certain nombre de régions, pays ou juridictions.

3.2. Nous n'avons l'obligation de ne traiter aucun Transfert particulier. Lorsque vous transmettez une Instruction de paiement, vous nous demandez de traiter le Transfert en votre nom et vous consentez à l'exécution dudit Transfert. Nous pouvons, à notre seule discrétion, choisir d'accepter ou non la demande de traitement de ce Transfert (conformément à la Clause 5).

3.3 Nous vous demanderons des informations lors de votre inscription au Service, et éventuellement à d'autres moments, afin de respecter nos obligations légales. Vous devez répondre à notre demande en nous fournissant des renseignements exacts et complets. Veuillez consulter notre Politique de confidentialité pour en savoir plus sur la façon dont nous recueillons, utilisons et conservons ces informations.

3.4 Bien que notre Service permette généralement d'effectuer des Transferts instantanément :

3.4.1 Si le compte du Bénéficiaire est détenu dans l'espace CEDEAO et libellé en Francs CFA (FCFA) ou dans une autre devise de la CEDEAO, le fournisseur du compte du Bénéficiaire recevra l'argent, au plus tard, à la fin du jour ouvrable suivant immédiatement le jour ouvrable où nous recevons l'instruction de paiement, et ;

3.4.2 Dans les autres cas, le fournisseur du compte Bénéficiaire recevra l'argent, au plus tard, dans les quatre (04) jours ouvrables suivant notre réception de l'instruction de paiement.

3.5 Veuillez noter que le fournisseur de compte de chaque Bénéficiaire (le Fournisseur de services) agit indépendamment de nous et que nous n'assumons aucune responsabilité pour leurs actions ou omissions. Pour votre information, bien que les Bénéficiaires reçoivent généralement le Montant du paiement instantanément :

3.5.1 Si le fournisseur du compte du Bénéficiaire se trouve dans l'espace CEDEAO et que le compte du Bénéficiaire est libellé dans une devise de la CEDEAO, le fournisseur du compte a l'obligation légale de verser l'argent sur le compte du Bénéficiaire dès qu'il reçoit, et ;

3.5.2 Les pratiques bancaires peuvent varier si vous envoyez de l'argent vers un compte libellé dans une devise autre que celles de la CEDEAO ou situé en dehors de la CEDEAO. Pour savoir plus précisément quand un paiement sera crédité sur ce type de compte, vous devez contacter le fournisseur du compte du Bénéficiaire.

3.6 Les délais d'exécution indiqués sur notre site (ou ailleurs) correspondent au service « normal » moyen et ne constituent pas une garantie pour un délai de Service ou de Transfert particulier.

3.7 Nous pouvons retarder ou suspendre un Transfert, notamment :

(a) pour vérifier votre identité ;

(b) pour traiter toute alerte de sécurité que nous recevons vis-à-vis de votre utilisation du Service ou d'un Transfert particulier ;

(c) pour valider votre Instruction de paiement ;

(d) en raison de pannes des systèmes de nos Prestataires de services, et/ou ;

(e) pour nous conformer aux lois applicables.

3.8 Nous pouvons envoyer et recevoir des notifications relatives à un Transfert par e-mail, par SMS et via l'Application. Dans les meilleurs délais après l'acceptation d'une Instruction de paiement, nous vous fournirons des informations vous permettant d'identifier le Transfert. Nous vous indiquerons également le montant du Transfert dans la devise d'origine, les Frais de service éventuellement facturés, le montant reçu en devise étrangère et la date à laquelle l'Instruction de paiement a été reçue.

3.9 Nous nous efforcerons de maintenir à jour les informations relatives à la disponibilité des Prestataires de services, que ce soit sur notre site Web ou dans notre Application.

4. VOS OBLIGATIONS

4.1 Vous acceptez les conditions suivantes :

4.1.1 vous n'accéderez pas au Service, vous ne l'utiliserez pas ou ne tenterez pas de l'utiliser pour fournir des Instructions de paiement si vous êtes âgé de moins de 21 ans ou si vous ne disposez pas de la capacité légale de conclure un contrat juridiquement exécutoire dans la juridiction concernée ;

4.1.2 pour chaque Instruction de paiement que vous transmettez, nous pouvons facturer des Frais de service en plus du Montant de l'envoi (qui vous sera communiqué avant la confirmation du transfert). Le paiement devient exigible au moment où vous transmettez votre Instruction de paiement. Dans les limites autorisées par la loi, les Frais de service ne sont pas remboursables, sauf indication contraire expresse dans le présent Contrat. Si, en raison d'une Instruction de paiement que vous transmettez, nous devenons redevables de certains frais, notamment, entre autres, des frais de rétro facturation, vous vous engagez à nous en rembourser la totalité, et ;

4.1.3 dans le cadre de votre inscription et de votre utilisation du Service, vous nous fournirez :

(i) un justificatif authentique, exact, à jour et complet de votre identité, en actualisant vos informations personnelles dans les meilleurs délais en cas de changement ;

(ii) toute pièce d'identité que nous pourrions vous demander ;

(iii) les références d'un ou plusieurs Instruments de paiement ;

(iv) des informations authentiques, exactes, à jour et complètes, comme nous l'indiquons sur le site Web, qui sont nécessaires pour bénéficier du Service, et tout autre renseignement pouvant être requis à l'égard du Bénéficiaire, et ;

(v) toute autre information nécessaire à l'exécution correcte d'une Instruction de paiement, soit lorsque vous préparez l'Instruction de paiement sur notre Application, soit si nous vous contactons pour vous en faire la demande.

4.2 Vous devez faire tout votre possible pour assurer la sécurité de vos identifiants de connexion et empêcher tout accès non autorisé au Service en respectant les précautions suivantes :

4.2.1 modifiez votre Mot de passe régulièrement et ne le réutilisez pas pour d'autres services ;

4.2.2 contactez-nous (en utilisant les coordonnées indiquées dans la section Contact, ci-dessous) si quelqu'un vous demande votre Mot de passe ;

4.2.3 configurez l'authentification en deux étapes lorsqu'elle est demandée, et ;

4.2.4 sécurisez votre compte e-mail. Informez-nous immédiatement si votre adresse e-mail a été compromise.

4.3 Contactez-nous en cas de doute sur l'intégrité de vos identifiants de connexion. Si vous pensez que vos identifiants de connexion ou autres certificats de sécurité ont été volés, perdus, utilisés sans votre autorisation ou compromis d'une autre façon, vous devez nous contacter immédiatement (en utilisant les coordonnées indiquées dans la section Contact, ci-dessous). Nous vous conseillons également de changer votre Mot de passe. Si vous nous avertissez trop tardivement, la sécurité de vos données (y compris votre Instrument de paiement) peut en être affectée, et vous pouvez être tenu responsable des pertes financières.

4.4 Nous n'acceptons aucune responsabilité relative aux pertes ou dommages à votre égard ou à l'égard d'un tiers résultant du non-versement ou du retard de versement du Montant du paiement à un Bénéficiaire ou du défaut d'exécution d'un Transfert dans le cadre du Service si vous violez gravement vos obligations énumérées dans la présente Clause 4, ou si le non-versement, le retard ou le défaut précités sont causés par un Prestataire de services.

4.5 Lorsque vous utilisez le Service dans le cadre du présent Contrat, il est de votre responsabilité de vous assurer de l'exactitude de toutes les informations avant de les transmettre. La possibilité vous sera donnée de confirmer les Instructions de paiement avant de les transmettre. Vous devrez en vérifier soigneusement les détails.

4.6 Le montant total que vous devrez payer, intégrant les Frais de service et le taux de change correspondant, s'affichera clairement dans l'Application avant que vous soyez invité à confirmer votre Instruction de paiement. À ce stade, la poursuite de l'Instruction de paiement est entièrement facultative.

4.7 D'autres entités peuvent vous imposer des taxes ou des frais, par exemple pour l'utilisation d'un Instrument de paiement particulier afin d'alimenter un Transfert. Il peut s'agir, entre autres, de frais de découvert non autorisé, imposés par votre banque si votre

compte n'est pas suffisamment approvisionné et/ou de frais que l'émetteur de votre Instrument de paiement vous facture lorsque vous nous payez.

4.8 D'autres entités peuvent imposer des taxes ou des frais au Bénéficiaire. Par exemple, un Prestataire de services peut facturer des frais pour le retrait du Montant du paiement. Nous pouvons vous offrir la possibilité d'envoyer des fonds supplémentaires pour couvrir ces frais. Nous ne vous obligeons absolument pas à les payer.

4.9 Le Bénéficiaire et vous-même n'agirez qu'en vos propres noms. Vous ne pouvez pas transmettre une Instruction de paiement au nom d'une autre personne.

4.10 En utilisant le Service, vous vous conformerez au présent Contrat ainsi qu'à la totalité des lois, règles et règlements applicables. Le fait d'utiliser le Service pour effectuer des Transferts liés à des activités illégales, notamment le blanchiment d'argent, la fraude et le financement d'organisations terroristes, constitue une violation du présent Contrat.

4.11 Lors de votre utilisation du Service ou de vos interactions avec nous, avec un autre utilisateur ou avec un tiers (en relation avec le Service), vous vous engagez à ne pas :

4.11.1 violer les dispositions du présent Contrat ou de tout autre accord entre vous et nous ;

4.11.2 procéder à plusieurs inscriptions sans notre autorisation écrite préalable ;

4.11.3 fournir des informations fausses, inexactes ou trompeuses, ni ;

4.12.4 refuser de nous procurer la confirmation de toute information que vous nous fournissez, notamment un justificatif d'identité, ou refuser de collaborer dans le cadre de vérifications.

4.13 Si vous pensez que quelqu'un utilise vos identifiants de connexion ou autres certificats de sécurité sans votre autorisation, vous devez nous en informer immédiatement en utilisant les coordonnées indiquées dans la section Contact, ci-dessous.

5. NOTRE DROIT DE REFUSER, SUSPENDRE OU ANNULER UNE INSTRUCTION DE PAIEMENT OU VOTRE ACCES AUX SERVICES

5.1 Vous acceptez que nous puissions appliquer des limites au montant que vous pouvez envoyer aux Bénéficiaires. Nous pouvons les appliquer par Transfert ou sur une base globale, et à l'égard d'un ensemble de données d'inscription, d'un Instrument de paiement ou d'ensembles liés de données d'inscription ou d'Instruments de paiement.

5.2 Nous pouvons refuser toute Instruction de paiement si nous estimons que :

5.2.1 vous dépasseriez une limite de Transfert que nous avons déjà mise en place ou qui est sur le point d'entrer en vigueur ;

5.2.2 cela constituerait une violation du présent Contrat ;

5.2.3 quelqu'un d'autre que vous essaie de donner l'Instruction de paiement sans votre autorisation, où ;

5.2.4 vous pourriez agir illégalement ou qu'il serait contraire à la loi que nous autorisions ce Transfert.

5.3 Nous pouvons suspendre votre utilisation du Service si nous estimons que :

5.3.1 quelqu'un d'autre que vous essaie de l'utiliser sans votre autorisation, où ;

5.3.2 la loi nous impose de le faire.

5.4 Afin de nous conformer à nos obligations en vertu des lois applicables, nous nous réservons le droit de demander des informations ou des justificatifs supplémentaires concernant une Instruction de paiement.

5.5 Nous vous informerons généralement par le biais de l'Application avant ou immédiatement après le rejet, la suspension ou l'annulation de votre Instruction de paiement ou de l'utilisation des Services, et nous vous fournirons les motifs de notre décision. Cependant, nous ne fournirons aucun motif ni renseignement si leur communication est susceptible de violer la loi ou de compromettre nos mesures de sécurité.

6. VOTRE DROIT D'ANNULATION ; REMBOURSEMENTS

6.1 Dans la mesure où la loi le permet, une fois que nous aurons reçu votre Instruction de paiement, nous exécuterons le Transfert immédiatement, et vous ne disposez pas automatiquement du droit de le résilier (ni de modifier les détails de l'Instruction de paiement). Nous considérerons avoir reçu une Instruction de paiement de votre part au moment où elle nous parviendra effectivement, c'est-à-dire normalement au moment où vous la confirmez, que ce soit pendant les heures ouvrables ou non.

6.2 Vous pouvez demander le remboursement d'un Transfert dans les treize (13) mois qui suivent si :

6.2.1 quelqu'un d'autre que vous a donné une Instruction de paiement sans votre autorisation ; où

6.2.2 nous n'effectuons pas un Transfert en temps voulu vers le compte du Bénéficiaire correct et au montant requis, selon les indications de votre Instruction de paiement confirmée.

6.3 Nous rembourserons également un Transfert s'il s'agit d'une obligation légale ou si l'émetteur de votre Instrument de paiement l'exige.

6.4 Toutefois, nous pouvons refuser votre demande de remboursement si nous pouvons démontrer que :

6.4.1 vous avez agi frauduleusement ;

6.4.2 délibérément ou par négligence grave, vous n'avez pas pris toutes les mesures raisonnables pour garder secrets vos identifiants de connexion ou autres certificats de sécurité ;

6.4.3 vous demandez le remboursement d'un Transfert qui a eu lieu avant que vous ne nous informiez d'une utilisation abusive de vos identifiants de connexion ;

6.4.4 le Bénéficiaire a reçu l'argent sur son compte du Prestataire de services ; où

6.4.5 les coordonnées de compte du Bénéficiaire que vous nous avez fournies comportaient une erreur.

6.5 Si vous souhaitez demander un remboursement, vous devez le faire le plus rapidement possible dès que vous constatez que la transaction n'a pas été autorisée par vous ou qu'elle n'a pas été correctement exécutée, et en tout cas au plus tard treize (13) mois après que le Transfert a eu lieu. Toute demande de remboursement doit être transmise par écrit (y compris par e-mail) à l'adresse indiquée dans la section Contact, ci-dessous, en précisant le nom complet, l'adresse et le numéro de téléphone de l'Expéditeur, ainsi que le numéro de suivi du Transfert, le Montant de l'envoi et le motif de votre demande de remboursement.

6.6 Si nous avons effectué le Transfert conformément aux instructions que vous nous avez fournies et que ces informations s'avèrent incorrectes, nous ne sommes pas responsables de la mauvaise exécution du Transfert. Nous déploierons cependant des efforts raisonnables pour récupérer les fonds. À cette fin, nous pouvons vous facturer des frais raisonnables correspondant à nos démarches.

6.7 Tout remboursement sera crédité par défaut sur l'Instrument de paiement utilisé pour alimenter le Transfert, dans la devise d'origine.de bienvenue, entraînant un débit inférieur au montant initial prévu pour l'utilisateur.

7. COLLECTE ET UTILISATION DES INFORMATIONS

7.1 Programme d'identification des clients. Il se peut que nous vous demandions de nous fournir des données d'identification personnelles vous concernant et concernant le Bénéficiaire. Nous pouvons également consulter légalement d'autres sources pour obtenir des renseignements sur vous et sur le Bénéficiaire.

7.2 Vérification et contrôles. Nous pouvons vérifier l'adresse de votre résidence et vos données personnelles afin de confirmer votre identité. Nous pouvons également transmettre vos informations personnelles à une agence de renseignements commerciaux, qui peut en conserver une trace. Il se peut également que nous devrions vérifier l'identité d'un

Bénéficiaire de la même manière. Toutes les informations que vous nous fournissez seront traitées en toute sécurité et en stricte conformité avec notre Politique de confidentialité. En acceptant le présent Contrat, vous nous autorisez à procéder à toute investigation que nous jugeons nécessaire pour valider les informations que vous nous fournissez.

7.3 Traitement et transmission des données

Vous consentez à ce que nous traitions vos informations personnelles afin de vous fournir le Service, y compris à des fins de vérification, comme stipulé dans la présente Clause. Vous consentez également à l'utilisation de ces données pour nous permettre, ainsi qu'à des tiers autorisés par nous, de communiquer avec vous, et ce également à des fins de respect des réglementations, de comptabilité et d'archivage, conformément aux dispositions de notre Politique de confidentialité. Par ailleurs, vous consentez à ce que nous transmettions vos nom, adresse et date de naissance avec votre Instruction de paiement à nos Prestataires de services en dehors de l'Espace CEDEAO, comme la loi nous y oblige. Tous les détails sont fournis dans notre Politique de confidentialité.

7.4 Divulgarion aux autorités publiques.

Nous pouvons être tenus par la loi de fournir des informations sur vous, votre utilisation du Service et vos Instructions de paiement au gouvernement ou à d'autres autorités compétentes, comme indiqué dans notre Politique de confidentialité. Vous en êtes conscient et vous consentez à ce que nous le fassions.

7.5 Afin de fournir le Service, nous pouvons, au besoin, stocker toutes les informations relatives à un Bénéficiaire qui sont requises pour prouver son identité ou qui sont associées à son Instruction de paiement spécifique.

8. Rétro facturations et Fraude

8.3. Utilisation Autorisée :

L'utilisateur s'engage à utiliser *fusion app* uniquement à des fins légales et autorisées. Toute utilisation frauduleuse ou non autorisée de la plateforme peut entraîner des mesures disciplinaires, y compris, mais sans s'y limiter, la résiliation du compte de l'utilisateur.

8.4. Responsabilité des Informations :

L'utilisateur est responsable de la véracité et de l'exactitude des informations fournies lors des transactions. *fusion app* ne sera pas responsable des erreurs commises par l'utilisateur lors de la saisie des informations de transaction.

8.5. Notification de Rétro facturation :

En cas de rétrofacturation initiée par l'utilisateur ou par l'établissement financier de l'utilisateur, **fusion App** se réserve le droit de contester cette rétrofacturation, si **fusion App** estime que la transaction a été effectuée de manière légitime et conforme aux présentes CGU.

8.6. Preuves de Transaction :

En cas de rétrofacturation, l'utilisateur est tenu de fournir toutes les preuves nécessaires démontrant que la transaction contestée a été autorisée et effectuée conformément aux présentes CGU.

8.7. Frais de Rétro facturation :

En cas de rétrofacturation non fondée, l'utilisateur peut être tenu responsable des frais engagés par **fusion App** pour traiter et contester la rétrofacturation, y compris, mais sans s'y limiter, les frais administratifs et les frais juridiques.

8.8. Limitation des Transactions :

fusion App se réserve le droit de limiter le nombre de transactions ou le montant total des transactions qu'un utilisateur peut effectuer pendant une période donnée, si **fusion App** estime qu'il existe un risque élevé de rétrofacturation ou de fraude.

8.9. Coopération en Cas d'Enquête :

L'utilisateur s'engage à coopérer pleinement avec **fusion App** dans toute enquête relative à des transactions potentiellement frauduleuses, des rétrofacturations ou des violations des présentes CGU.

9. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

9.1 L'Application et le Service, leur contenu et la totalité de la propriété intellectuelle qui s'y rapporte et qu'ils contiennent (y compris, mais sans limitation, les copyrights, les brevets, les droits de base de données, les marques de commerce et les marques de service) sont notre propriété ou celle de nos filiales ou de tiers. Tous les droits, titres et intérêts relatifs au site Web de **fusion App** et au Service demeurent notre propriété et/ou la propriété de ces tiers.

9.2 L'Application et le Service ne peuvent être utilisés qu'aux fins autorisées par le présent Contrat ou décrites sur le site Web. Vous êtes autorisé uniquement à consulter les pages de l'Application **fusion App** et à en conserver une copie pour votre usage personnel. Vous ne pouvez pas dupliquer, publier ni modifier le site Web de **fusion App**, l'Application, le Service ou toute partie de ceux-ci, en créer des œuvres dérivées, participer à leur transfert ou à leur vente, les publier sur Internet, ou de quelque manière que ce soit les distribuer ou les exploiter dans le cadre de toute utilisation publique ou commerciale sans notre autorisation

écrite expresse. Vous ne pouvez pas : (i) utiliser tout robot, notamment d'indexation ou de scraping, ni tout autre dispositif automatisé pour accéder à l'Application ou au Service et/ou (ii) supprimer ou modifier tout copyright, toute marque de commerce ou indication de propriété exclusive sur le site Web de **fusion App** (ou sur des pages imprimées dudit site Web). Le nom « **fusion App** » et les autres noms et signes de propriété des produits et/ou services de **fusion App** mentionnés sur le site Web de **fusion App** sont nos marques exclusives ou celles de tiers. Les autres noms de produits, services et sociétés figurant sur le site Web peuvent être des marques de commerce de leurs propriétaires respectifs. Par conséquent, vous ne devez pas les utiliser, les copier ni les reproduire d'une quelconque façon.

10. COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES

10.1 Vous reconnaissez que le présent Contrat sera conclu par voie électronique et que les catégories d'informations suivantes (« **Communications** ») pourront être fournies électroniquement :

10.1.1 le présent Contrat et la totalité des amendements, modifications ou compléments qui y sont apportés ;

10.1.2 votre Historique des transferts par le biais du Service ;

10.1.3 toute divulgation ou notification initiale, périodique ou autre fournie dans le cadre du Service, y compris, mais sans limitation, celles qui sont exigées par la loi ;

10.1.4 toute communication du service à la clientèle, y compris, mais sans limitation, toute communication relative à des réclamations pour erreur ou utilisation non autorisée du Service ; et

10.1.5 toute autre communication liée au Service ou à nous.

10.2 Le Service ne permet pas de fournir des Communications sur support papier ou par d'autres moyens non électroniques. Vous pouvez révoquer votre consentement à recevoir des Communications électroniques, mais si vous le faites, votre utilisation du Service sera résiliée. Pour révoquer votre consentement, utilisez les coordonnées indiquées dans la section Contact, ci-dessous.

10.3 Copie du Contrat : vous pouvez consulter le présent Contrat à tout moment via l'Application ou sur notre site Web. Nous vous enverrons une copie des présentes conditions par e-mail lors de votre inscription initiale au Service, ou sur simple demande à tout moment, avec leurs modifications éventuelles.

10.4 Historique des transferts : chaque mois, nous vous enverrons un e-mail à l'adresse électronique que vous nous avez fournie, afin de vous indiquer que vous pouvez consulter l'historique mensuel de vos transferts via l'Application. Vous pouvez également télécharger l'Historique des transferts à partir de l'Application pour vos propres archives.

10.5 Sécurité : si nous devons vous contacter en raison d'une fraude ou d'une menace de sécurité présumée ou avérée, nous le ferons en vous appelant ou en envoyant un SMS sur votre numéro de téléphone portable.

11. GARANTIES ET RESPONSABILITÉ

11.1 Si nous sommes à l'origine d'une violation substantielle du présent Contrat qui vous fait subir une perte, nous vous rembourserons le Montant de l'envoi et les Frais de service vous ayant été facturés. Toute demande d'indemnisation de votre part doit être étayée par tous les documents pertinents disponibles.

11.2 Si une perte que vous subissez n'est pas couverte par un droit au paiement en vertu de la Clause 6, nous limitons expressément notre responsabilité relative à ladite perte au plus élevé des montants suivants : (i) le montant des Frais de service qui nous ont été payés ; et (ii) 500 €. Ce plafond de responsabilité peut s'appliquer à un Transfert, un acte, une omission ou un événement unique et à n'importe quel nombre de Transferts, actes, omissions ou événements connexes.

11.3 Nous n'assumons en aucun cas la responsabilité des dommages résultant :

11.3.1 de tout manquement à l'exécution du Service suite à des situations qui pourraient raisonnablement être considérées comme étant dues à des circonstances anormales et imprévues, au-delà de notre contrôle raisonnable, par exemple des défaillances ou des retards causés par des problèmes d'un autre système ou réseau (y compris ceux de nos Prestataires de services), des pannes mécaniques ou des échecs de traitement des données ;

11.3.2 du respect de nos obligations en vertu des lois, règles ou règlements applicables ; ou

11.3.3 des erreurs sur le site Web ou concernant le Service, causées par des informations incomplètes ou incorrectes qui nous ont été fournies par vous ou par un tiers.

11.4 Nonobstant toute indication contraire du présent Contrat, nous ne pouvons être tenus responsables en vertu d'une hypothèse de responsabilité délictuelle, contractuelle, d'enrichissement illégitime, de responsabilité stricte ou d'une autre théorie juridique ou équitable en ce qui concerne les pertes de profits, de revenus ou d'opportunités commerciales, des dommages exemplaires, punitifs, spéciaux, accessoires, indirects ou consécutifs, que nous excluons tous, même si nous avons prévu, ou aurions pu prévoir la possibilité que ces dommages surviennent, ou si nous en avons été informés.

12. MODIFICATIONS

12.1 Nous pouvons modifier le présent Contrat pour n'importe lequel des motifs suivants :

12.1.1 en raison d'un changement dans les exigences légales ou réglementaires ;

12.1.2 si le changement vous profite ;

12.1.3 pour tenir compte d'un changement dans nos coûts de prestation du Service ;

12.1.4 en réponse aux risques possibles concernant la sécurité de votre utilisation du Service ; où

12.1.5 pour répondre à tout autre changement qui nous touche, s'il est équitable de le répercuter sur vous.

12.2 Nous pouvons apporter des changements raisonnables et proportionnés pour toute autre raison que nous ne pouvons pas prévoir, par exemple pour répondre aux évolutions de notre secteur d'activité qui affectent la façon dont nous souhaitons vous fournir notre Service.

12.3 Nous vous informerons de tout changement au présent Contrat au moins deux (02) mois avant son entrée en vigueur. Vous pouvez vous opposer à un changement avant son entrée en vigueur, ce qui mettra fin au Contrat. Si vous ne vous opposez pas au changement, nous considérerons que vous l'acceptez.

12.4 Vous serez avisé à l'avance de toute modification du présent Contrat par des annonces envoyées à l'adresse électronique que vous avez fournie.

13. RÉSILIATION

13.1 Le présent Contrat restera en vigueur jusqu'à sa résiliation par vous ou par nous.

13.2 Vous pouvez résilier ce Contrat gratuitement et à tout moment, aux heures ouvrables de notre équipe d'assistance clientèle, en utilisant les coordonnées indiquées dans la section Contact, ci-dessous.

13.3 Nous pouvons mettre fin au présent Contrat et à votre accès au Service à tout moment, moyennant un préavis de deux (02) mois.

13.4 Nous pouvons mettre fin au présent Contrat et à votre accès au Service sans préavis si :

13.4.1 nous avons des motifs raisonnables de croire que vous utilisez le Service frauduleusement ou illégalement ; où

13.4.2 la loi nous impose de le faire.

13.5 En cas de résiliation, nous vous informerons dès que possible, si la loi nous le permet.

13.6 Dès la réception d'un avis de résiliation, nous cesserons de traiter toute nouvelle Instruction de paiement. Cependant, nous continuerons de traiter les Instructions de

paiement qui ont été transmises et qui étaient toujours en attente avant la réception de l'avis. Vos obligations de paiement envers nous survivront à la résiliation du présent Contrat.

14. PLAINTES/INDEMNISATION

14.1 Si vous avez une plainte concernant votre utilisation du Service, veuillez nous envoyer un e-mail à l'adresse indiquée dans la section Contact, ci-dessous. Nous accuserons réception de votre plainte dans les cinq (05) jours ouvrables.

14.2 Nous ferons de notre mieux pour trouver une solution à votre problème le plus rapidement possible, et nous vous ferons parvenir une réponse finale par e-mail dans les quinze (15) jours suivant la réception de la plainte. Si, dans des circonstances exceptionnelles, pour des raisons indépendantes de notre volonté, nous avons besoin de plus de temps, nous vous ferons parvenir une réponse d'attente dans les quinze (15) jours suivant la réception de votre plainte pour vous informer de la date à laquelle vous recevrez notre réponse finale. La réponse finale sera envoyée au plus tard trente-cinq (35) jours après la date à laquelle nous avons reçu votre plainte initiale.

15. GÉNÉRALITÉS

15.1 **Droit applicable** : le présent Contrat est régi par le droit sénégalais. Tout litige entre vous et nous en relation avec le Service et/ou le présent Contrat peut être porté devant les tribunaux de Dakar.

15.2 **Aucun droit de tiers** : en ce qui concerne l'application des dispositions du présent Contrat, ce dernier ne donne lieu à aucun droit en vertu du Contracts Act 1999 (Droits des tiers) ou de toute autre législation équivalente.

15.3 **Renonciation** : aucune renonciation à l'une ou l'autre des dispositions des présentes ne prendra effet à moins d'être faite par écrit et signée par la Partie renonciatrice. Le fait que l'une des Parties n'exige pas l'exécution d'une disposition ou d'une obligation du présent Contrat, ou qu'une Partie renonce à exercer un recours en cas de violation de toute condition du présent Contrat, n'empêchera pas l'application ultérieure de ladite disposition ou obligation, et ne pourra pas être considéré comme une renonciation à tout recours en cas de violation ultérieure du présent Contrat.

15.4 **Transfert de droits** : vous ne pouvez transférer aucun de vos droits ni aucune de vos obligations dans le cadre du présent Contrat. Nous pouvons transférer et/ou céder le présent Contrat et/ou n'importe lequel de nos droits dans le cadre du présent Contrat et/ou procéder à leur novation, à tout moment sans votre consentement. Cela n'affecte pas votre droit de résiliation du présent Contrat en vertu de la Clause 12.

15.5 **Intégralité de l'accord** : le présent Contrat constitue l'intégralité de l'accord entre les Parties et remplace la totalité des déclarations effectuées par l'une ou l'autre des Parties, ainsi que les ententes et accords précédents entre elles, écrits ou verbaux, en ce qui concerne l'objet du présent Contrat.

15.6 Dissociabilité : si l'une des dispositions du présent Contrat est jugée non valide, illégale ou inapplicable, la validité, la légalité et l'applicabilité des autres dispositions ne seront en aucune façon affectées ou altérées. Vous acceptez de remplacer cette disposition non valide, illégale ou inapplicable par une disposition valide, légale et applicable permettant de réaliser, dans toute la mesure permise par la loi dans le cadre du présent Contrat, les mêmes objectifs économiques, commerciaux et autres.

16. Politique de recouvrement après une perte de chargeback

16.1 Lorsqu'une contestation de paiement (chargeback) est déposée contre notre Application et que nous sommes tenus de rembourser, conformément aux règles et réglementations en vigueur, nous avons la possibilité de chercher à récupérer les fonds perdus. Dans certains cas, nous pouvons bloquer les fonds du client lorsqu'il effectue des transactions à l'avenir et utiliser ces fonds pour compenser les pertes subies. 1. Procédure de blocage des fonds :

16.2. Après avoir remboursé le client dans le cadre d'un chargeback, nous pouvons mettre en place un système de blocage des fonds du client afin de récupérer les montants perdus. Lorsque le client réalise une nouvelle transaction avec notre entreprise, le montant de la transaction est temporairement bloqué et mis de côté pour compenser les pertes précédentes. c. Le montant bloqué peut être retenu dans un compte distinct jusqu'à ce que toutes les sommes dues soient remboursées intégralement.

16.3. Durée du blocage des fonds :

Les fonds du client peuvent être bloqués jusqu'à ce que toutes les sommes dues soient remboursées intégralement. b. Une fois que toutes les pertes ont été remboursées, les fonds restants seront libérés et le client pourra effectuer d'autres transactions normalement.