



CONDITIONS GENERALES D'UTILISATIONS Service « Dépôt et remboursement de prêt PAMF» via MVola

Les présentes Conditions Générales (ci-après également désignées par les « présentes »), définissent les termes et conditions générales dans lesquelles la Société MVola S.A. (ci-après « MVOLA ») en partenariat avec la PREMIERE AGENCE DE MICROFINANCE MADAGASCAR (ci-après « PAMF MADAGASCAR ») mettent à la disposition de tout client détenteur d'un compte MVola certifié, qui l'accepte, le Service « Dépôt et remboursement de prêt » (ci-après « le Service»). Les présentes conditions générales ainsi que leurs modifications ou changements entrent en vigueur à la date de leur publication et restent applicables pendant toute la durée du contrat.

ARTICLE 1er – ENGAGEMENT DE PAMF MADAGASCAR ET DE MVOLA

PAMF MADAGASCAR et MVOLA s'engagent à fournir le Service au client, sous réserve que le client ait satisfait à toutes les conditions exigées pour l'utilisation du Service.

PAMF MADAGASCAR et MVOLA s'engagent à étudier toute demande et toute réclamation concernant le Service, laquelle est adressée par l'entremise du Service Client MVola au 807 ou directement près d'une agence de la PAMF MADAGASCAR ou au Yas Shop/Espace client.

PAMF MADAGASCAR et MVOLA se réservent le droit de :

- Vérifier auprès de MVOLA l'authenticité et le statut du compte MVola du client.
- Améliorer ou modifier les Services existants, ainsi que proposer de nouveaux Services le cas échéant.

Les présentes conditions générales n'influent en rien aux droits que PAMF MADAGASCAR et/ou MVOLA peuvent détenir en ce qui

concerne le Service en vertu de dispositions légales ou autres.

En cas d'indisponibilité du Service, PAMF MADAGASCAR et MVOLA s'engagent à mettre en œuvre leurs efforts afin de rétablir le Service dans les meilleurs délais et prendra les mesures nécessaires pour assurer la continuité de la qualité du Service.

ARTICLE 2 - OBJET DU SERVICE

Le Service « Dépôt et remboursement de prêt » permet à un client titulaire d'un compte MVola certifié d'effectuer :

- un transfert d'argent depuis un compte MVola vers tout compte ouvert auprès de la PAMF;
- un remboursement de prêt auprès de la PAMF depuis un compte MVola.

ARTICLE 3 - APPLICATION DES CONDITIONS GENERALES D'UTILISATIONS

Les relations entre MVOLA et ses clients sont régies par les présentes conditions générales ainsi que par les Conditions Générales d'Adhésion au Service MVola disponibles sur le site www.mvola.mg.

Les relations entre PAMF MADAGASCAR et ses clients sont régies par les conditions générales de la PAMF MADAGASCAR disponible dans ses agences et sur le site www.pamf.mg.

Article 4 – ACCES AU SERVICE

Pour accéder à ce Service, le client doit préalablement détenir un compte MVola certifié conformément aux dispositions des Conditions Générales d'Adhésion au Service MVola et un compte dans les livres de la PAMF conformément aux règles y afférentes.

Il est expressément convenu que l'utilisation du Service via MVola ne crée pas de relation, ni de contrat entre le client et MVOLA au-delà des



modalités et Conditions Spécifiques au compte MVola du client.

ARTICLE 5 – CONDITIONS FINANCIERES

5.1 L'utilisation du Service est soumise aux conditions financières en vigueur, publiées par MVOLA et PAMF MADAGASCAR, disponibles en agence de la PAMF MADAGASCAR et Yas Shop et sur le site web de MVOLA. Il en sera de même des évolutions et changements qui pourront y être apportés.

5.2 Les conditions financières convenues peuvent être révisées à tout moment par PAMF MADAGASCAR et 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.

5.3 Les frais du Service sont automatiquement prélevés sur le compte MVola du client, sans qu'aucun autre avis préalable de prélèvement ne soit nécessaire, ce que le client ordonnateur accepte.

ARTICLE 6 - RESPONSABILITE DU CLIENT

6.1 Le client est responsable de la bonne utilisation de son compte MVola. 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 MVOLA du fait de l'utilisation frauduleuse du code confidentiel par un tiers.

6.2 En cas de perte ou de vol de la carte SIM et/ou de l'équipement téléphonique, et aux fins de sécurisation du compte MVola, le client est tenu de demander immédiatement la suspension de son compte MVola en appelant le 807 ou en se présentant au Yas Shop/Espace client avec les documents requis à cet effet.

A défaut de demande de suspension du compte MVola, le client reconnaît expressément que la responsabilité de MVOLA

ne saurait être engagée pour quelque cause que ce soit. Le cas échéant, la responsabilité du client reste engagée pour toutes opérations antérieures à la notification de la perte ou de vol de son équipement téléphonique.

ARTICLE 7 - UTILISATION DU SERVICE

7.1 - L'ordre de transfert donné via le compte MVola est irrévocable. En cas d'erreur de manipulation, le client peut toutefois adresser une réclamation en appelant le Service client MVola au 807 ou se présenter à l'agence de la PAMF MADAGASCAR ou au Yas Shop/Espace client

7.2 – PAMF MADAGASCAR reste étrangère à tout différend pouvant survenir entre MVOLA et le client. De même MVOLA reste étrangère à tout différend pouvant survenir entre PAMF MADAGASCAR et le client.

7.3 - 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 de la PAMF MADAGASCAR, Yas Shop 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 pour raison technique ou de maintenance ;

- Si l'utilisateur se trompe lors de la saisie de son code confidentiel après la saisie successive de trois codes confidentiels erronés ;

- En cas de non-respect et/ou de non-conformité avec les conditions en vigueur.

7.4- 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 8 - UTILISATION DU COMPTE MVOLA

8.1 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. PAMF MADAGASCAR ne peut être tenue responsable des éventuelles difficultés rencontrées par le client dans l'utilisation de son compte MVola.

8.2 L'utilisation du ou des compte(s) PAMFMADAGASCAR 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) au niveau de la PAMF MADAGASCAR.

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

ARTICLE 9 – PLAFOND DU COMPTE

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

	Limite maximale par transaction (Ariary)	Solde maximum en compte Mvola (Ariary)
Abonné MVola Grand Public	10 000 000	20 000 000
Abonné MVola Marchand	100 000 000	100 000 000
Abonné MVola Entreprise	100 000 000	100 000 000

ARTICLE 10 - DELAI DE CONSERVATION DES DOCUMENTS ET DELAI DE RECLAMATION

10.1 En cas de réclamation du client, MVOLA et PAMF MADAGASCAR 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 de la PAMF MADAGASCAR ou au YAS Shop le plus proche.

10.2 Tout document ou reproduction que PAMF MADAGASCAR et MVOLA détiennent relatif aux opérations visées dans les présentes conditions générales seront conservées pendant dix (10) ans.

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

ARTICLE 11 – DONNEES PERSONNELLES

PAMF MADAGASCAR 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 la PAMF MADAGASCAR et de MVOLA sur le traitement des données personnelles le concernant. À la demande du client ou sur sa propre initiative, la PAMFM ADAGASCAR 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 12 - CAS DE FORCE MAJEURE

En cas de force majeure tel que défini par la loi et les jurisprudences, ni la PAMF MADAGASCAR 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 13 - PREUVES DES OPERATIONS EFFECTUEES

Le client reconnaît la validité des documents et/ou notifications électroniques de la PAMF MADAGASCAR et de MVOLA dans les échanges entre le client et la PAMF MADAGASCAR 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 la PAMF MADAGASCAR et MVOLA Les enregistrements des transactions et leur reproduction sur support informatique constituent pour la PAMFMADAGASCAR, 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 14 – INTEGRALITE

14.1 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.

14.2 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 15 - 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 16 – ELECTION DE DOMICILE



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

ARTICLE 17 – JURIDICTION COMPETENTE

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 MVOLA et/ou PAMF 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 18 - LANGUE UTILISEE La langue utilisée durant la relation tant précontractuelle que contractuelle est le Français. Toute traduction faite dans une autre langue ne l'est qu'à titre informatif.