Conditions Générales d'Utilisation (CGU) pour les comptes Business

1. PREAMBULE

Vu le règlement n° 04/18/CEMAC/UMAC/COBAC du 21 Décembre 2018, relatif aux Services de Paiement dans la Communauté Economique et Monétaire de l'Afrique centrale ;

Vu le règlement COBAC R-2019/01 du 23 Septembre 2019, relatif à l'agrément et aux modifications de situation des prestataires de services de paiement ;

Vu le règlement COBAC R-2019/02 du 23 Septembre 2019, relatif aux Normes Prudentielles Applicables aux Etablissements de Paiement ;

Considérant l'arrêté N°018.23/MEP portant agrément de la société CLIKPAY Gabon SA en qualité d'Etablissement de paiement ;

Considérant la nécessité d'introduire une solution de paiement pouvant contribuer à un meilleur développement et encadrement des services de paiement mis en œuvre, en vue de garantir la sécurité des transactions, la confiance de nos clients et partenaires, et de contribuer à une inclusion financière maitrisée au Gabon et en Afrique centrale ;

Sur le fondement de ce qui précède, nous avons rédigé les présentes Conditions Générales d'Utilisation, « CGU », lesquelles ont pour objet de définir les modalités d'utilisation de la solution CLIKPAY Money® par ses utilisateurs, notamment l'Agent, le Marchand et l'Agrégateur, ci-après identifiés par les mots « Vous » ou « Votre ».

2. CHAMP D'APPLICATION

Les présentes CGU sont rédigées pour encadrer l'usage de notre solution CLIKPAY Money®, sur le fondement de la règlementation en vigueur dans notre secteur d'activités et rappelée supra.

Elles sont applicables aux services de distribution de la solution CLIKPAY Money® que vous déployez.

Pour des raisons commerciales, CLIKPAY Money®, opère sous la dénomination « CLIKPAY Business® » , lorsqu'il s'agit de la solution entreprise qui cible les marchands, agents, et agrégateurs.

En cliquant sur l'icône CLIKPAY Business®, vous avez accès à un large panel de services que met à votre disposition la solution CLIKPAY Money® pour entreprises..

L'usage desdits services emporte acceptation des présentes CGU.

Il en va ainsi de votre responsabilité de les lire attentivement.

3. NOS SERVICES

CLIKPAY Business® est une application de services financiers qui permet à ses utilisateurs, c'est-à-dire l'agent, le marchand, l'agrégateur, sous sa forme de personne physique ou morale,

de faire usage de leur téléphone portable comme un porte-monnaie électronique pour recevoir et émettre des paiements professionnels.

CLIKPAY Business® permet notamment de collecter des recettes, de payer des factures de fournisseurs et prestataires, de payer les salaires, de gérer sa comptabilité d'entreprise, et de faire des transferts d'argent de votre compte CLIKPAY vers votre compte bancaire et votre carte prépayée, et vice versa.

Avec CLIKPAY Business®, est également un portail d'accès aux services de l'Administration publique. Il vous est possible de payer vos cotisations et obligations sociales/fiscales, et de recevoir des compensations sociales directement sur votre compte CLIKPAY Business®.

L'acceptation des présentes vous donne, entre autres, accès aux applications mobile et web, développées et conçues spécialement pour votre usage, au bénéfice du client business :

- CLIKPAY BUSINESS® :
    - Une application mobile qui permet aux marchands d'effectuer des transactions. professionnelles telles que la collecte des recettes, le paiement des charges (salaires, fournisseurs/prestataires, et autres), l'envoi de demandes de paiement auprès de vos clients pour faciliter le recouvrement, et de gérer votre comptabilité entre autres.
    - Pour les agents et agrégateurs, CLIKPAY Business® vous permet de faire les opérations de dépôt-retrait d'espèces, de consulter votre historique de transactions, d'émettre et de recevoir des transactions dealer, de gérer en toute transparence,les commissions sur transactions entre autres.
- Le Business Web® :
    - une interface web qui vous donne accès à toutes les fonctionnalités disponibles sur l'application mobile CLIKPAY Business®. Grâce à l'interface web (bureau), vous avez plus d'aisance pour opérer à l'ensemble de vos transactions quotidiennes de CLIKPAY Business®, telles que la revue de votre comptabilité, le paiement des salaires, ou encore, la gestion de vos commissions, pour ne citer que ça. L'interface web est disponible pour les marchands, agents et agrégateurs.

La liste des services offerts a vocation à s'élargir et les services seront perfectionnés. De nouveaux services seront intégrés à votre solution de paiement grâce à des mises à jour régulière de votre application, que vous devrez accepter, le cas échéant.

4. NOTRE PROCEDURE DE SOUSCRIPTION

Pour souscrire aux services de la solution CLIKPAY Business®, vous devez préalablement intégrer le réseau de distribution de la société CLIKPAY GABON SA et suivre les règles et procédures définies par cette dernière.

Cette intégration passe par votre enrôlement auprès de notre service commercial ; elle est conditionnée par la production des éléments de preuve de votre capacité à réaliser des actes de commerce. L'utilisation de service CLIKPAY Business® est subordonnée à votre identification sur présentation des documents officiels, telle que l'exige la règlementation en vigueur.

Au moment de la souscription, vous devez fournir des informations complètes et précises, accepterz également de mettre à jour ces informations de manière raisonnable ou nécessaire pour les garder complètes et exactes en tout temps.

Toute demande de souscription qui présente des informations incorrectes ne pourra pas être validée par nos services.

Chaque fois que vous utilisez la solution CLIKPAY Business®, vous confirmez l'exactitude et l'exhaustivité des informations renseignées lors de votre souscription.

Après avoir intégré notre réseau de distribution, vous serez amené à télécharger, sur Google Play store (Android) ou le magasin Apple store (iOS), notre application CLIKPAY Business® et à suivre les étapes du parcours client notamment, la connexion à votre compte avec votre identifiant et mot de passe, pour opérer à votre première opération de paiement : dépôt ou collecte de recettes.

Ces mêmes opérations de dépôts sont disponibles auprès des agences des banques et établissements de microfinance avec lesquels nous sommes partenaires.

5. VOTRE COMPTE CLIKPAY Business®

Les comptes CLIKPAY Business® ouverts à votre nom, ont un caractère personnel et ne doivent pas faire l'objet d'un usage commun.

6. VOS ENGAGEMENTS

En acceptant les présentes CGU, vous vous engagez à :

- agir sous l'égide de CLIKPAY GABON SA et à commercialiser les services de la solution CLIKPAY Money®, en respectant les règles et procédures en vigueur ; ce qui implique des contrôles programmés et inopinés des locaux, équipements, matériels, services et agents d'exécution auxquels vous aurez recours ;
- notifier à CLIKPAY GABON SA les événements ou circonstances pouvant avoir un impact négatif sur les plateformes, dans un délai de 48 heures ;
- conserver et enregistrer les dossiers exacts de toutes les transactions ayant un impact sur votre compte de paiement, pendant une période de dix (10) ans, à partir de la date de cette transaction ;
- ne pas divulguer ou communiquer à des tiers, par quelque moyen que ce soit, les informations à caractère confidentiel qui seraient mises à votre disposition durant l'exécution de ses missions et même durant les trois (03) ans suivants la clôture de votre compte.

Nous vous rappelons que nous accordons une importance capitale au principe de bonne foi dans l'utilisation de la solution CLIKPAY Business®, et, vous recommandons de vous conformer à la règlementation en vigueur, particulièrement la réglementation portant sur la lutte contre le blanchiment des capitaux et du financement du terrorisme.

7. NOS TARIFS ET COMMISSIONS

Nous publions nos tarifs et valeurs de commissions sur nos différents supports de communication.

Nos tarifs ainsi que les valeurs des commissions publiés pourront faire l'objet de modification unilatérale, à notre seule initiative et discrétion.

Vous serez informé dans les meilleurs délais des différentes modifications survenues par affichages, publications, voie téléphonique ou tous autres canaux de communication dont l'entreprise dispose.

Vous êtes prié de bien vouloir en prendre connaissance, d'inciter son application auprès des clients finaux et de vos partenaires et de vous soumettre à elle sans restriction.

Par la signature des présentes, vous vous interdisez toute action ou tout usage frauduleux et contraire aux bonnes pratiques en vigueur chez CLIKPAY GABON SA.

8. CAS POSSIBLES DE SUSPENSION – DECONNEXION – INTERDICTION TEMPORAIRE – RESTRICTION DES SERVICES CLIKPAY®

Les mesures de suspension, déconnexion, interdiction temporaire et restriction de la fourniture des services CLIKPAY Business® seront légitimes dans les cas suivants :

- vous en faites expressément la demande ;
- vous faites l'objet d'une procédure collective ou de toute autre procédure visant soit la dissolution de l'entreprise, soit sa restructuration totale ;
- nous découvrons ou soupçonnons que votre équipement mobile ou votre numéro, employé relativement à la solution CLIKPAY Business®, est utilisé d'une manière non autorisée, illégale, inappropriée ou frauduleuse ou pour des activités criminelles (ou a été précédemment utilisé ainsi) ;
- un organisme national ou international compétent, dûment habilité par la loi a diligenté une enquête contre vous en fait expressément la demande ;
- lorsqu'une procédure judiciaire l'exige ;
- vous ne vous conformez pas aux conditions légales et réglementaires ou aux instructions concernant l'utilisation de la solution CLIKPAY BUSINESS®, notamment les présentes conditions générales d'utilisation ainsi que les usages et pratiques en vigueur ;
- vous notifiez à CLIKPAY qu'un de vos équipements mobiles/ numéro de téléphone a été perdus ou volés ou que le MPIN du client a été oublié ou révélé à une ou plusieurs personnes indésirables ;

Nous rappelons qu'en cas de décès du Partenaire (personne physique), les fonds disponibles dans le compte CLIKPAY BUSINESS® de ce dernier, ne seront reversés à son ayant-droit que sous présentation d'un acte officiel de la juridiction compétente, lui permettant de recevoir les sommes dues au de cujus et qui lui reviendraient de droit. En cas de pluralité d'ayants droit, l'acte de la juridiction compétente sera accompagné d'un ordre de décaissement signé par tous les ayants droit ou ceux qui les représentent légalement au cours de cette procédure.

9. CAS DE CLOTURE DU COMPTE CLIKPAY®

Les opérations de clôture d'un compte CLIKPAY Business® interviennent dans les cas suivants :

- Les cas que la loi autorise ;
- A votre demande motivée, celle de vos ayants droit ou de vos mandataires dûment habilités ;
- A la demande d'un organe de régulation ;
- Pour les besoins ou à l'issue d'une enquête sur les avoirs du titulaire du compte ;

- La clôture d'un compte CLIKPAY Business® emporte de facto paiement du solde disponible en compte.

Si votre compte reste inactif pendant une durée de trois (03) mois consécutifs, il pourrait être clôturé à la seule discrétion de CLIKPAY GABON SA.

10. NOS MESURES DE SECURITE

Afin d'assurer la confidentialité de l'accès au service CLIKPAY Business®, la procédure d'identification repose sur la composition d'un code personnel et secret à quatre (04) chiffres (MPIN) unique et spécifique, choisi par vous lors de la procédure d'activation de votre portefeuille électronique.

Un seul mot de passe peut être associé à votre compte et ce, à quel que moment que ce soit.

La validation de chaque transaction doit être confirmée par ce MPIN. La confirmation d'une transaction par ce code exonère irrévocablement et entièrement CLIKPAY de toute responsabilité.

Vous devez être le seul à pouvoir utiliser votre compte et votre MPIN.

Il est important que vous sachiez que vous êtes responsable de la protection et de la bonne utilisation de votre compte et de la conservation de votre MPIN, de votre identifiant en lieu sûr et secret, ainsi que pour toute transaction CLIKPAY Money® effectuée sur votre compte à l'aide de votre MPIN.

En votre qualité de Distributeur / Sous-distributeur ou Accepteur de la solution CLIKPAY Business®, vous êtes responsable de tous les frais applicables à toute transaction effectuée à l'aide de vos accès.

Il vous est recommandé de ne pas communiquer ce MPIN à des tiers : il doit être conservé de manière très confidentielle et ne doit en aucun cas être écrit sur un document. Vous devez vous abstenir pour quelles que causes que ce soient de révéler ce MPIN à quiconque y compris au personnel de notre service clients.

Vous devez veiller à ce que votre MPIN soit toujours composé hors de la vue de tout individual.

Le non-respect de ces consignes exonère irrévocablement et entièrement CLIKPAY GABON SA en cas d'utilisation frauduleuse de votre compte.

Si l'un de vos équipements est défectueux ou a été volé ou compromis, vous pouvez joindre notre centre d'appel par les canaux suivants :

- Service client :
  076 29 80 92 / 076 29 80 96
- Service client commercial (Trade) :
  074 60 50 75
- E-mail : bonjour@clikpaygroup.com

Nous vous recommandons vivement de vous conformer aux mesures de prudence édictées et publiées sur notre application, sous l'intitulé ''Bon à Savoir''.

11. NON RESPONSABILITÉ

Les seuls engagements pris par CLIKPAY GABON SA, sont décrits dans les présentes, ou dévolus en vertu de la loi ou des conditions spécifiques d'utilisation de la solution CLIKPAY Business®. Nous ne sommes pas responsables de toute perte découlant de la défaillance, du dysfonctionnement ou du retard enregistré sur tout réseau mobile, téléphone mobile, équipement mobile, internet, terminaux ou tout réseau de soutien ou partagé résultant des circonstances au-delà de son contrôle.

La responsabilité de CLIKPAY GABON SA est limitée, et ne peut jamais dépasser le montant du transfert d'argent mobile ou la valeur de portefeuille mobile et des frais applicables au service CLIKPAY Business®, quelles que soient les circonstances ou les raisons de votre perte.

En aucun cas CLIKPAY GABON SA n'est responsable de dommages punitifs, spéciaux, accessoires ou indirects ou de frais découlant de ou en relation avec un transfert d'argent mobile ou l'application CLIKPAY Business® même si CLIKPAY GABON SA ou ses représentants sont avertis de la possibilité de tels dommages, pertes ou dépenses.

12. NOTRE UTILISATION DE VOS DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

La protection de vos données à caractère personnel est très importante pour nous.

Nous recevons vos informations lors de votre souscription ou en cas d'interaction avec notre service technique et notre centre d'appel.

Dans le cadre du déploiement de la solution CLIKPAY Business®, il est possible que vos données fassent l'objet d'un partage règlementé et que nous nous en servions pour améliorer la qualité des services qui vous sont offerts.

En acceptant nos CGU, vous consentez également à la collecte, au stockage et à l'utilisation de vos données à caractère personnel comme elles sont décrites dans notre politique de confidentialité que nous vous invitons à lire.

En votre qualité de Connecteur potentiel, vous pouvez collecter pour CLIKPAY GABON SA des données à caractère personnel auprès de clients finaux ou de partenaires. Les données collectées dans ce cadre nous appartiennent exclusivement. Tout usage non autorisé engage votre responsabilité délictuelle.

13. VOTRE ACCORD SUR LES CGU

En souscrivant aux services CLIKPAY Business®, vous reconnaissez que vous avez lu, compris et accepté les termes des présentes Conditions Générales d'Utilisation (CGU)..

14. NOTRE PROCEDURE DE RESOLUTION D'ERREUR ET POLITIQUE D'ANNULATION

Vous avez le droit de contester les erreurs sur vos transactions. Si vous pensez qu'il y a une erreur, contactez-nous dans les trente (30) jours et fournissez-nous votre nom, vos coordonnées,

le nom du bénéficiaire, la date de la transaction, ainsi que les raisons selon lesquelles vous pensez qu'il y a eu une erreur. Nous vous répondrons dans les 24 heures qui suivent votre requête ou votre plainte. Vous serez contacté par le service technique pour vous rendre compte du traitement de votre requête ou votre plainte.

Pour une résolution d'erreur, l'annulation de la transaction, des questions, des plaintes ou une explication écrite de vos droits, contactez-nous :

- E-mail : bonjour@clikpaygroup.com
- Service client :
  076 29 80 92 / 076 29 80 96

15. MODIFICATIONS

Nous nous réservons le droit de modifier les présentes CGU en ajoutant ou en supprimant certaines dispositions, sans préavis, sauf si la modification est requise par la loi.

Si nous choisissons de vous informer ou sommes requis par la loi de vous informer des modifications apportées aux présentes Conditions Générales d'Utilisation, nous serons considérés comme ayant entièrement satisfait à cette obligation, sauf modalités spécifiques prévues par la loi applicable, en postant ou en remettant un avis ou un message électronique au dernier numéro de téléphone ou à la dernière adresse connue que nous détiendrons dans votre dossier.

16. REGLEMENT DES LITIGES

Les présentes CGU sont régies par les lois en vigueur en République Gabonaise. En cas de litige, vous vous engagez à le régler à l'amiable avec notre société.