





# CONDITIONS GENERALES

## UBA GABON - MOBICASH



### Article 1 - Application des Conditions Générales

Les présentes Conditions Générales régissent Mobicash Banking permettant d'assurer la liaison entre le compte MOBICASH du client (ci-nommé « MOBICASH ») à l'un de ses comptes bancaires ouverts dans les livres de la Banque (Ci-nommé « la Banque UBA GABON »), tel que défini ci-après. Elles viennent compléter les Conditions Générales de la Banque applicables à l'ouverture de tout compte dans les livres de la Banque.

Le service de base MOBICASH est régi par les Conditions spécifiques MOBICASH.

### Article 2 – Engagement

La Banque offre à ses clients Mobicash Banking dans les conditions définies aux présentes, ainsi que celles relatives à ses comptes ouverts dans les livres de la Banque.

### Article 3 - Objet du Service

Mobicash Banking permet au client de la Banque qui y souscrit, d'effectuer des virements entre son MOBICASH et l'un de ses comptes bancaires ouverts dans les livres de la Banque UBA GABON. Mobicash Banking est proposé conjointement par la Banque UBA GABON et GABON TELECOM.

Seul le titulaire du compte ouvert dans les livres de la Banque UBA GABON a la possibilité de demander la souscription au Mobicash Banking. Le Portefeuille MOBICASH doit être enregistré au nom du client de la Banque.

### Article 4 - Demande de souscription au Mobicash Banking

**4.1** - Pour souscrire au Mobicash Banking, le client doit préalablement détenir un compte bancaire (Courant ou Carte prépayée) chez UBA Gabon Banque, ainsi qu'une ligne GABON TELECOM associée à une carte SIM active sur laquelle est ouvert un compte MOBICASH.

Pour accéder au Mobicash Banking, le client doit présenter une pièce d'identité en cours de validité. Au cas où le client souhaite inclure plusieurs comptes bancaires dans Mobicash Banking, ces comptes doivent avoir la même racine (cust.id identique). Lesdits comptes doivent avoir le statut actif et sans aucune restriction, ne doivent notamment pas être débiteurs ou bloqués.

**4.2** - La demande de souscription au Mobicash Banking peut se faire dans n'importe quelle agence de la Banque UBA Gabon habilitée à offrir ledit service, sous réserve de la disponibilité des agents de la Banque.

Toute demande de souscription doit faire l'objet d'une signature conjointe par le client et un agent de la Banque du formulaire de souscription dûment renseigné par le client.

Le client doit en outre présenter une pièce d'identité officielle/ résidente en cours de validité (CNI /CARTE DE SEJOUR /PASSEPORT) et émise par l'autorité nationale pour son identification, et la signature sur le formulaire de souscription doit être authentifiée par comparaison avec les informations intégrées dans le système de la Banque.

La signature du formulaire de souscription emporte acceptation sans réserve par le client des présentes conditions générales et de ses modifications ultérieures qui pourraient être décidées par la Banque en raison notamment de l'évolution des mesures légales ou réglementaires.

**4.3** - La durée de la clé d'activation générée dans le cadre du processus de souscription est d'environ 30 minutes. Au cours de cette durée, le client doit être présent dans les agences et de préférence devant l'agent de la Banque en charge du Mobicash Banking. Le client recevra un SMS de notification du système MOBICASH contenant le code de la clé d'activation permettant à la Banque de faire la liaison entre son compte à MOBICASH et l'un de ses comptes bancaires (Courant et/ou Carte prépayée).

Après l'accomplissement de ces formalités, le client recevra un nouveau SMS du système MOBICASH lui indiquant que Mobicash Banking est effectif.

### Article 5 - Tarification

**5.1** - Mobicash Banking est gratuit.

**5.2** - Les frais de virement du MOBICASH vers le Compte Client de la Banque et ceux du Compte Client de la Banque vers le MOBICASH sont précisés dans les fiches tarifaires affichées dans les agences de la Banque et sont automatiquement prélevés sur le MOBICASH ou sur le compte lors du virement suivant le type de transaction, sans qu'un autre avis préalable de prélèvement ne soit nécessaire, ce à quoi le client consent en souscrivant le présent service.

**5.3** - Les frais des services secondaires (notamment mini relevé, solde bancaire) feront l'objet d'un prélèvement dans le MOBICASH du client.

### Article 6 - L'accès au Portefeuille Electronique MOBICASH

**6.1** - Un code par défaut \*555 # permet au client de se connecter pour la première fois au MOBICASH. Pour réaliser une transaction, le client devra

se connecter via ce code ou via l'application « MOBICASH GABON » téléchargeable sur Google Play.

**6.2** - Ce code confidentiel est indispensable à l'utilisation du Mobicash Banking et de manière générale, de tous les autres services MOBICASH.

Il sera demandé au client pour confirmer chaque opération.

**6.3** Le client peut à tout moment changer son code secret en allant dans le menu MOBICASH. Il devra suivre les indications mentionnées dans le menu pour pouvoir procéder au changement.

**6.4** - Lors d'une transaction, le client dispose de trois (3) essais pour saisir son code secret, au-delà du troisième essai, le MOBICASH se bloque.

**6.5** - Pour tout problème relatif à l'utilisation du compte bancaire, le client doit appeler le Numéro « +24101778514/+24101778515 » ou contacté « [CFCGabon@ubagroup.com](mailto:CFCGabon@ubagroup.com) /[digitalbanking-gabon@ubagroup.com](mailto:digitalbanking-gabon@ubagroup.com) » dédié au service client UBA GABON.

**6.6** - Pour tout problème relatif au code confidentiel (notamment réinitialisation, blocage, déblocage) et à l'utilisation du Portefeuille Électronique, le client doit appeler le numéro court « 500 » dédié au service MOBICASH.

### Article 7 - Cas de perte ou de vol de la carte SIM

En cas de perte ou vol de sa carte SIM associée au Mobicash Banking, le client doit en faire la déclaration et reconduire sa ligne sur une nouvelle SIM pour pouvoir à nouveau accéder au Mobicash Banking.

### Article 8 - Responsabilité du client

**8.1** - Le client est responsable de la bonne utilisation, de la conservation de sa carte SIM et de son MOBICASH. Le client doit prendre toutes mesures nécessaires pour conserver et préserver son code secret attaché à son compte MOBICASH, il ne doit notamment pas le communiquer à des tiers. Le client est le seul responsable de l'utilisation faite de son code confidentiel et des conséquences qui pourraient en résulter.

Toute connexion ou opération effectuée à partir du code confidentiel du client sera réputée avoir été effectuée par lui-même. Aucune responsabilité ne pourra être imputée à la Banque ou GABON TELECOM du fait de l'utilisation frauduleuse de son code confidentiel par un tiers.

**8.2** - En cas de perte ou de vol de sa carte SIM, la responsabilité du client est toutefois dérogée dès la résiliation du service Mobicash Banking en agence de la Banque dans les conditions visées à l'article 16.

La responsabilité du client est engagée pour toutes les opérations réalisées par ce dernier au titre de ce contrat, jusqu'à la notification de la résiliation du service Mobicash Banking auprès de la Banque ou notifier au « 500 » pour blocage de son compte MOBICASH.

**8.3** - Le client s'engage à ce que les informations personnelles et de sécurité qu'il renseigne soient complètes, réelles, exactes et à jour, et qu'elles n'aient ni pour objet ni pour effet de prêter à confusion avec un tiers, d'induire en erreur sur son identité, ou de porter atteinte à la Banque ou à GABON TELECOM, ou aux droits des tiers. Il s'engage à les mettre systématiquement à jour auprès de la Banque et GABON TELECOM.

**8.4** - Le client ne doit utiliser Mobicash Banking que dans le cadre autorisé par la loi et la réglementation en vigueur, et dans un but licite.

**8.5** - la Banque reste étrangère à tout différend pouvant survenir entre GABON TELECOM et le client en dehors du Mobicash Banking. De même tout différend susceptible de naître entre la Banque et le client, et relatif aux opérations sur les comptes bancaires ne peuvent en aucun cas engager GABON TELECOM.

**8.6** - En cas de perte ou de vol de sa carte SIM, le client a la possibilité d'appeler le « 500 » et bloquer son compte MOBICASH., en attendant la reconstruction ou non de son ancienne SIM.

### Article 9 Transactions électroniques

**9.1** - L'ordre de transfert donné via le MOBICASH est définitif et irrévocable. En cas d'erreur de manipulation, le client peut toutefois effectuer un virement dans le sens inverse pour compenser le premier, moyennant le paiement du tarif en vigueur.

**9.2** - Les transferts peuvent échouer pour plusieurs raisons notamment :

- Si le montant du transfert est supérieur aux plafonds autorisés tels que définis à l'article 11 ;
- Si le plafond de disponibilité journalier tel que défini à l'article 11 est dépassé ;
- Si le téléphone perd la connexion au réseau pendant la transaction ;
- Si l'utilisateur se trompe de code confidentiel lors de la saisie ;
- Si le solde du MOBICASH de l'utilisateur est inférieur au montant à transférer.

**9.3** - Les transferts peuvent être suspendus pendant un délai très bref pour cause de maintenance des serveurs ou disponibilité du service. Le moment de cette brève interruption ne peut être déterminé à l'avance. Dans ce cas un message sera adressé au client qui aura la possibilité de ré-effectuer la transaction qui n'aura pas abouti lors de la reprise du serveur.

### Article 10 - Retrait d'espèces du MOBICASH

Les clients peuvent à tout moment retirer les sommes disponibles sur leur MOBICASH dans les points agréés MOBICASH.



# CONDITIONS GENERALES

## UBA GABON - MOBICASH



### Article 11- Plafond du MOBICASH

**11.1** - Le plafond du MOBICASH et les plafonds de transactions y afférents sont définis par la réglementation en vigueur et précisés dans la fiche tarifaire MOBICASH applicable.

**11.2** - À tout moment, le client peut appeler le service client MOBICASH au numéro court « 500 » pour obtenir des informations relatives au Mobicash Banking et au MOBICASH MOBICASH.

### Article 12 - Délai de conservation des documents et délai de réclamation

**12.1** - En cas de réclamation du client portant sur Mobicash Banking, la Banque apportera les meilleurs soins aux informations qu'elle sera amenée à fournir au client.

**12.2** - Tout document et/ou reproduction relatifs aux opérations visées dans les présentes conditions générales seront conservés pendant les délais légaux de conservation.

**12.3** - Aucune réclamation du client n'est recevable trente (30) jours calendaires après la date d'exécution de l'opération contestée.

Toute réclamation relative au Mobicash Banking ou aux opérations de transfert doit être adressée sans délai par courrier contre décharge à la Banque.

### Article 13- Données personnelles

La Banque 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.

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 Banque sur le traitement des données personnelles le concernant en rapport avec Mobicash Banking. À la demande du client ou sur sa propre initiative, la Banque corrigera 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.

La Banque s'engage à assurer la confidentialité des données bancaires du client conformément à la réglementation en vigueur et à ne pas utiliser lesdites données à d'autres fins que celles en rapport au Mobicash Banking.

### Article 14 - Cas de force majeure

En cas de force majeure tel que défini par la loi et la jurisprudence, ni la Banque ni GABON TELECOM ne pourront être tenues responsables pour un ou une défaillance quelconque dans l'exécution de leurs 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 de la présente convention 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 sans donner lieu à paiement de dommages intérêts.

### Article 15- Preuves des opérations effectuées

Le client reconnaît la validité des documents électroniques de la Banque et GABON TELECOM dans ses échanges avec ces dernières.

Toutes les opérations effectuées dans le cadre des présentes conditions générales auront pour preuve les supports informatiques échangés de façon journalière entre la Banque et GABON TELECOM. Les enregistrements des transactions et leur reproduction sur support informatique constituent pour la Banque, GABON TELECOM 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 est accepté par le client sans réserve aucune.

### Article 16 - Durée et résiliation du service

**16.1** - La souscription au service Mobicash Banking est effectuée pour une durée indéterminée.

**16.2** - Mobicash Banking peut être résilié à tout moment par la Banque ou le client sans préavis ni indemnité de part et d'autre. Le client qui souhaite procéder à la résiliation du service Mobicash Banking devra se présenter dans une agence de la Banque et renseigner un formulaire de résiliation.

La notification de la résiliation du présent contrat à l'initiative de la Banque doit être motivée et se fera par l'envoi d'un message sécurisé sur la ligne téléphonique du client associée au Mobicash Banking. Dans ce cas, la résiliation est effective immédiatement.

**16.3** - A compter de la date d'effet de la résiliation, le client n'accédera plus au service Mobicash Banking de la Banque, sauf nouvelle souscription. Il est clairement entendu que cette nouvelle souscription n'est possible que dès lors que résiliation ne procède pas du comportement fautif du client.

**16.4** - Le contrat est également résilié en cas de fermeture du compte bancaire du client objet du service Mobicash Banking ou de son compte MOBICASH ou en cas de comportement fautif de ce dernier.

### Article 17 - Modifications

En cas de changement de tarifs préalablement définis entre GABON TELECOM et UBA, le client sera notifié par tous les moyens de communications nécessaires.

L'absence de contestation par le client dans un délai de cinq (5) jours à compter de la réception de notification via les moyens de communication, vaut acceptation de ces modifications.

Dans le cas où le client n'accepte pas les modifications, il devra procéder à la résiliation du service Mobicash Banking dans les conditions prévues à l'article 16.2.

### Article 18 - Blanchiment de capitaux

Le client est informé qu'en raison des contraintes liées à l'application des dispositions légales et réglementaires en vigueur relatives au blanchiment des capitaux et au financement du terrorisme, la Banque :

- Pour des raisons d'identification, peut exiger la présentation de tout document probant ;

- Pour des raisons de vérification de cohérence des opérations effectuées, peut demander de justifier l'origine des fonds pour toute opération dépassant le seuil prévu à l'article 11.1. :

- Soit par une déclaration sur l'honneur,
- Soit par fourniture d'un justificatif et ce, en fonction du montant.

### Article 19 - Clause de sauvegarde

**19.1** - 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.

**19.2** - 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 20- Règlement de litiges

Pour tout différend entre MOBICASH et le client appelez le service client au « 500 » Pour tout différend entre la Banque UBA et le client appelez le service client au 3005.

Pour tout autre litige né de l'interprétation et/ou de l'exécution des présentes conditions générales sera soumis aux juridictions compétentes du Gabon et en particulier au Tribunal de Première Instance de Libreville.

La loi applicable est celle en vigueur au Gabon.

A ....., le.....

(Signature, A faire précéder de la mention « Lu et approuvée »)