

CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION

7 mars 2023

DÉFINITIONS

Leya :

Plateforme de mise en relation entre clients de société de transfert d'argent et/ou de monnaie mobile et les points de vente associés.

Agent :

Personne travaillant dans un point de vente de mobile money ou de transfert d'argent, chargé de réaliser des transactions pour le compte de ses clients.

Point Relais :

Point de vente de mobile money en relation d'affaire avec LEYA et connecté à la plateforme LEYA proposant un service d'achat, échange et vente de monnaie électronique pour le compte des Agents du réseau LEYA.

Utilisateurs B2C :

Clients de sociétés de transfert d'argent en contact avec le service LEYA.

Utilisateurs :

Personne qui utilise les services LEYA. Qu'il s'agisse d'un Utilisateur B2C, un Agent ou un Point Relais.

Unités LEYA :

Sur un modèle prépayé, un point de vente peut acheter des unités LEYA qui lui permettront par la suite d'effectuer

ARTICLE 1 - OBJET DU SERVICE

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation fixent les modalités d'abonnement et d'accès au service LEYA que JARVEES SARL propose en Côte d'Ivoire à son utilisateur (ci-après « l'Utilisateur ») au titre de la licence d'exploitation signée avec la société française LEYA LABS SAS.

LEYA une plateforme de mise en relation entre des utilisateurs et intermédiaires de services de « mobile money », « transfert d'argent » et cartes Visa prépayées en Côte d'Ivoire.

Cette plateforme repose sur une architecture Amazon AWS et se matérialise côtés utilisateurs particuliers et professionnels par des applications mobiles : Appli LEYA & LEYA PRO.

ARTICLE 2 - MOYENS NÉCESSAIRES À L'UTILISATION DU SERVICE

L'Utilisateur accède au service LEYA via son téléphone (de type « Smartphone »). Il fait son affaire personnelle de la location ou de l'acquisition de ces dispositifs numériques, de leur installation, des abonnements ou des crédits de

LEYA propose de mettre en contact :

- Les Utilisateurs de mobile money, transfert d'argent et cartes visa prépayées, (ci-après les « **Utilisateurs B2C** »).
- Les intermédiaires de mobile money, transfert d'argent et cartes visa prépayées (ci-après les « **Agents** »).

des opérations sur la plateforme LEYA (demandes express, stock 24 etc.) en constituant les frais d'opérations.

Chaque opération effectuée sur l'application LEYA PRO décrémentera le stock d'unités détenues par l'utilisateur du nombre d'unités que nécessite l'opération, conformément aux indications données dans les écrans de la cinématique.

Packs LEYA :

Produits contenant un nombre défini d'unités LEYA (ex. 5, 20, 40...) que peut acheter l'utilisateur.

L'unité de pack ne peut être vendue séparément.

Données à caractère personnel :

Toute information de quelque nature qu'elle soit et indépendamment de son support y compris le son et l'image relative à une personne physique identifiée ou identifiable directement ou indirectement, par référence à un numéro d'identification ou à un ou plusieurs éléments spécifiques

Amazon AWS :

Service d'hébergement de la Société Amazon.

Mobile Money :

Services de transactions financières (dépôts, retraits, paiements, transferts...) entre porte-monnaies électroniques identifiés par une ligne téléphonique mobile.

communication téléphonique nécessaires pour l'accès à Internet, ainsi que de la maintenance des matériels et des droits d'utilisation des logiciels utilisés ; il doit s'être assuré de la compatibilité du matériel avec le ou les services proposés par LEYA.

Même si LEYA fait ses meilleurs efforts afin d'optimiser cette compatibilité, elle ne peut garantir le fonctionnement du service avec la totalité des terminaux existants du marché.

Il est à noter que le présent service est également accessible via tablette ou ordinateur connecté à Internet ainsi que tout autre canal numérique connecté compatible. Le présent contrat reste valable pour l'ensemble des accès quel que soit le type de terminal utilisé. En conséquence, LEYA est étrangère à tout litige pouvant survenir entre l'utilisateur et le fournisseur du matériel, ou encore dans l'utilisation des réseaux de télécommunications sans fil et de leur fournisseur d'accès.

ARTICLE 3 - FONCTIONNALITÉS OFFERTES PAR LEYA –

RÈGLES D'UTILISATION DU SERVICE LEYA

- Les agents partenaires Leya en charge d'alimenter en espèces et/ou en mobile money les agents inscrits et éligibles au de la plateforme Leya (ci-après les « **Points Relais** »).

Cette mise en contact peut se faire selon les cas à l'initiative des Utilisateurs de l'application (ci-après les « **Utilisateurs de l'application** ») ou des Agents

ARTICLE 3.0 - LES UNITÉS DE PACKS LEYA

Afin d'assurer une qualité de service et d'éviter des soucis d'arrondi et de petites monnaies, LEYA propose un règlement de ses frais de services via l'achat prépayé et la consommation d'unités LEYA.

Ces unités, vendues par packs (pack de 5 unités, 20 unités et 40 unités), seront décomptées à chaque demande effectuée sur la plateforme LEYA lorsque cela est indiqué dans l'application LEYA PRO. Le tarif de l'unité est dégressif en fonction de la taille du pack souscrit.

Achat d'unités LEYA :

L'achat d'unités se fait exclusivement sur l'application LEYA PRO.

Un pack pourra être sélectionné et réglé conjointement à une demande effectuée sur la plateforme (ex. demande express premium ou avance de stock d'UV 24h) selon la tarification indiquée dans l'application au moment de l'achat. Dans ce cadre:

- le règlement de l'intégralité du pack sera demandé au moment de la transaction
- les frais de l'opération effectuée (ex. rechargement express) seront déduits du pack nouvellement souscrit sous la forme d'unités LEYA.

Consultation du nombre unités LEYA acquises :

Le nombre d'unités LEYA acquises est indiqué sur les écrans de l'application LEYA PRO lors de chaque demande de rechargement express premium ou avance de stock d'UV 24h.

Durée de validité des unités LEYA :

Les unités LEYA n'ont pas de durée de vie limitée.

Reprise des unités LEYA :

Une fois acquises, les unités LEYA ne seront pas remboursées.

ARTICLE 3.1 - SERVICE B2C STORE LOCATOR

- Les Utilisateurs B2C souhaitant effectuer une opération liée à leur opérateur (Dépôt, retrait, transfert, paiement de facture, monnaie) peuvent demander à être mis en contact avec un agent qui pourra les servir : Partenaire de leur opérateur, dont le point de vente est ouvert et géographiquement accessible (par défaut, rayon d'1 (un) kilomètre autour de l'Utilisateur).

- Les Agents, qui recevront une demande d'opération via LEYA, indiqueront en retour s'ils sont à même ou non d'y répondre favorablement - disposant de la liquidité et/ou de la monnaie électronique suffisante pour effectuer l'opération.

Les engagements de l'Agent :

S'il a accepté la demande, l'Agent s'engage à servir l'Utilisateur lors de sa visite en agence dans un délai de 30 min. Passé ce délai, la demande sera considérée comme obsolète et l'accord comme caduc.

ARTICLE 3.2 - SERVICE EXPRESS ENTRE AGENTS

Les Agents en situation de déséquilibre entre espèces et monnaie électronique ont la possibilité d'utiliser la plateforme LEYA afin d'envoyer des demandes d'espèces ou de monnaie électronique auprès des autres Agents connectés à la plateforme.

Les engagements de l'Agent Demandeur :

L'Agent Demandeur est responsable de sa demande. A ce titre, il s'engage à relire sa demande avant validation.

L'Agent Demandeur s'engage à envoyer les UV ou déposer les espèces à l'Agent donneur en premier.

Les engagements de l'Agent Donneur :

L'Agent Donneur s'engage à envoyer les UV ou fournir les espèces à l'Agent demandeur dans les 5min qui suivent l'envoi ou le dépôt de l'Agent Demandeur.

Les 2 utilisateurs s'engagent à respecter scrupuleusement les indications présentées dans les écrans de l'application LEYA PRO. En aucun cas la responsabilité de LEYA ne pourra être engagée si les Utilisateurs n'ont pas respecté les procédures affichées.

ARTICLE 3.3 - SERVICE EXPRESS PREMIUM

Éligibilité : Selon leurs critères de qualification et leur usage de la plateforme, certains utilisateurs peuvent être éligible au service Express et se voir appliquer un plafond associé.

Description du service :

Les Agents en situation de déséquilibre entre espèces et monnaie électronique ont la possibilité d'utiliser la plateforme LEYA afin d'envoyer des demandes d'espèces ou de monnaie électronique auprès des Points Relais LEYA.

Plafond de demande :

LEYA se chargera d'affecter un montant maximum de transaction cumulées (encours) à chaque point de vente, en fonction de l'activité et de l'historique des transactions de l'utilisateur (ancienneté, opérations effectuées, respect des procédures etc.).

Les engagements de l'Agent Demandeur :

L'Agent Demandeur est responsable de sa demande. A ce titre, il s'engage à relire sa demande avant validation.

L'Agent Demandeur s'engage à s'acquitter des frais de transaction :

- de 0,2% du montant demandé
- ou sous forme d'unités LEYA. Le nombre d'unités dépendra du montant demandé (cf. indications dans l'application LEYA PRO).

Dans le cas d'un paiement sous forme d'UVE :

L'Agent Demandeur s'engage à régulariser sa situation en envoyant les fonds en retour, sous forme de mobile money, dans un délai de 15 minutes après réception de la somme de la part du Point Relais. Une pénalité pourra être appliquée pour tout dépassement de ce délai.

Dans le cas d'un paiement en espèces :

- L'Agent Demandeur s'engage à régulariser sa situation lors du passage du coursier LEYA. Une pénalité pourra être appliquée en cas de non régularisation au passage du coursier.
- L'Agent Demandeur s'engage à vérifier l'identité du coursier et la cohérence du code fourni par le coursier avec le code de contrôle présenté dans l'application LEYA PRO.

Pénalités :

Dans le cas de non régularisation de la situation dans les délais prévus, LEYA se réserve le droit d'appliquer les mesures suivantes :

- Blocage des demandes du point de vente concerné sur l'application LEYA Pro. Plus aucune autre demande, quel que soit le service, ne sera possible avant le remboursement de l'intégralité des fonds.
- Application d'une pénalité de 0,5% du montant dû par jour de retard, prélevée au moment du recouvrement par le coursier LEYA.
- Dans certains cas, notamment en cas de récurrence, l'utilisateur pourra être exclu de la plateforme LEYA sur une période progressive : 2 jours, 5 jours puis de manière définitive

ARTICLE 3.4 - SERVICE AVANCE DE STOCK D'UVE 24h

Éligibilité : Selon leurs critères de qualification et leur usage de la plateforme, certains utilisateurs peuvent être éligible au service de STOCK 24h et se voir appliquer un plafond associé.

Description du service :

Le stock 24 est un achat d'UVE tout opérateur avec règlement différé.

De la même manière que le service Express :

- Le point relais fait parvenir à l'utilisateur les UVE demandées dans les meilleurs délais.
- La mise à disposition des fonds se fait avant leur règlement.

A la différence du service Express :

- La somme est exclusivement versée en UVE sur l'opérateur choisi par l'agent (en totalité sur un seul opérateur)
- Les frais de service s'expriment exclusivement en unités de pack LEYA et seront prélevés au moment de l'opération.
- Le règlement se fera en différé - sous 24h après la réception des UVE et orchestré par un point relais LEYA.

Modalités de commande :

Les UVE sont commandées depuis l'application LEYA PRO via le menu dépannage UV 24h.

Plafond de demande :

LEYA se chargera d'affecter un montant maximum de transaction cumulées (encours) à chaque point de vente,

en fonction de l'activité et de l'historique des transactions de l'utilisateur (ancienneté, opérations effectuées, respect des procédures etc.).

L'encours se libère automatiquement à la réception des fonds par le Point Relais LEYA.

Modalités de livraison :

Les UVE sont reçues dans les meilleurs délais, selon la charge et la liquidités des points relais LEYA au moment de la demande. Le délai de 24h court à compter de la réception des UVE.

Modalités de paiement :

Chaque demande fera l'objet :

- d'une consommation d'unités LEYA selon la grille mise à disposition dans l'application LEYA PRO, et conformément aux indications fournies dans la cinématique d'écrans au moment de la demande. Le décaissement de l'unité LEYA se fait automatiquement et en temps réel au moment de la satisfaction de la demande.
- du règlement des UVE par le point de vente utilisateur au point relais LEYA. Ce règlement devra être effectué sous 24h après la réception des fonds, lors du passage d'un coursier déclenché par le point relais LEYA. Le règlement pourra se faire en espèces et/ou via des UVE (sous réserve qu'elles soient compatibles avec le service LEYA).

Les engagements de l'Agent Demandeur :

L'Agent Demandeur est responsable de sa demande. A ce titre, il s'engage à relire sa demande avant validation.

L'Agent Demandeur s'engage à remettre au coursier au moment du recouvrement l'intégralité de la somme transmise par le point relais, avec la répartition de son choix en UVE et/ou espèces.

L'Agent Demandeur s'engage à vérifier l'identité du coursier et la cohérence du code fourni par le coursier avec le code de contrôle présenté dans l'application LEYA PRO.

Pénalités :

Dans le cas de non régularisation de la situation dans les délais prévus, LEYA se réserve le droit d'appliquer les mesures suivantes :

- Blocage des demandes du point de vente concerné sur l'application LEYA Pro. Plus aucune autre demande, quel que soit le service, ne sera possible avant le remboursement de l'intégralité des fonds.
- Application d'une pénalité de 0,5% par jour de retard, prélevée au moment du recouvrement par le coursier LEYA.
- Dans certains cas, notamment en cas de récurrence, l'utilisateur pourra être exclu de la plateforme LEYA sur une période progressive : 2 jours, 5 jours puis de manière définitive

ARTICLE 4 - ENGAGEMENTS DE LEYA

LEYA ne gère aucune transaction mobile money. Son rôle est de coordonner des opérations mobile money, dans un cadre de confiance mutuelle permis grâce à une

mécanisme de notation réciproque après chaque opération. En effet, les Utilisateurs B2C, Agents et Point Relais se voient affectés en temps réel une note représentative de leur niveau de fiabilité.

La plateforme est ouverte à toute personne souhaitant utiliser le service. Pour cela, il faut créer un profil sur LEYA.

L'activation d'un Point de Vente ou d'un Point Relais sur l'application Leya PRO nécessite une activation par les équipes qualifiées LEYA après identification, qualification et vérification par les équipes terrain LEYA.

Les Utilisateurs B2C et Agents veillent à renseigner leur numéro de téléphone ainsi que leur adresse email.

LEYA met à disposition d'un Service Aux Utilisateurs (SAU) disponible du Lundi au Samedi, de 8h à 18h, au numéro - 800 00 889

ARTICLE 5 - ENGAGEMENTS DE L'UTILISATEUR

L'acceptation des conditions générales d'utilisation résulte de l'utilisation du service.

L'utilisation de LEYA doit s'effectuer conformément aux dispositions législatives et réglementaires localement applicables. LEYA et l'utilisateur des services s'engagent par avance à respecter ces dispositions.

Chaque Utilisateur de l'application doit respecter les autres Utilisateurs, doit communiquer de façon non grossière et se conformer à la réglementation et à la législation en vigueur et notamment :

ARTICLE 6 - SUSPENSION DE L'ABONNEMENT

Les canaux d'accès au service LEYA sont sous la responsabilité exclusive de l'Utilisateur de l'application. Ainsi, LEYA ne saurait être tenue pour responsable en cas de perte, vol ou prêt d'un des moyens d'accès.

LEYA ne saurait être tenue responsable des conséquences d'une suspension qui n'émanerait pas directement de l'Utilisateur au service LEYA ou qui serait intervenue après enregistrement d'opérations frauduleuses.

L'Utilisateur assume seul les conséquences de l'utilisation du service.

ARTICLE 7 - CONFIDENTIALITE

Obligation est faite au personnel de LEYA de ne pas révéler les informations confidentielles dont il peut avoir connaissance. Cependant, lorsque la loi le prévoit, la confidentialité ne peut être opposée aux personnes, autorités ou organismes visés par cette dernière.

D'ores et déjà, l'Utilisateur de l'application autorise LEYA à communiquer des informations le concernant aux entreprises extérieures pour l'exécution de travaux qu'elle peut sous-traiter. Bien entendu, toutes mesures sont prises pour assurer la confidentialité des informations transmises.

ARTICLE 8 - PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE

- ne pas mettre en ligne des contenus à caractère pornographique, pédophile, raciste, xénophobe, diffamatoire, portant atteinte au respect de la personne humaine et à sa dignité, incitant à la commission d'un délit ou d'un crime, contraires à l'ordre public ou aux bonnes mœurs.

- ne pas commettre des actes répréhensibles au regard de la loi applicable, notamment en ce qui concerne la propriété intellectuelle et les droits de tiers, dont les droits de la personnalité. A ce titre, les Utilisateurs ne doivent notamment pas mettre en ligne des œuvres de tiers et/ou représentant des tiers (photos, textes etc.) pour lesquelles ils ne détiennent pas les droits d'utilisation ou les autorisations d'exploitation nécessaires, ou reproduire des marques dont ils ne sont pas dépositaires et pour lesquelles ils ne détiennent pas de droits d'utilisation.

Les propos mis en ligne par les Utilisateurs sont susceptibles d'être modérés par LEYA et d'être supprimés pour quelque raison que ce soit, sans nécessité de le justifier.

Chacun est responsable des informations qu'il diffuse et utilise sur LEYA : à ce titre, chacun veille à diffuser et utiliser des informations à jour, pouvant être diffusées conformément aux présentes.

Pour assurer une qualité de service optimale sur la plateforme, l'Utilisateur s'engage à noter systématiquement l'ensemble de ses transactions effectuées, dans l'application LEYA PRO.

PERSONNEL

LEYA s'engage à respecter toutes les obligations résultant de l'application de la législation applicable dans le cadre de la protection des Données à caractère personnel en Côte d'Ivoire.

LEYA s'abstient de toute action qui pourrait entraîner un manquement à ses obligations découlant de la réglementation applicable en matière de protection des Données à caractère personnel (« Réglementation Applicable »)

LEYA prendra, et s'assure que son personnel prendra, dans la mesure nécessaire à l'exécution de ses opérations ou au respect de ses autres obligations contractuelles, toute mesure nécessaire pour préserver et faire respecter l'intégrité et la confidentialité des Données à caractère personnel des Utilisateurs.

Transferts de données à caractère personnel

Dans tous les cas, LEYA met en œuvre les moyens permettant d'assurer la protection et la sécurité de ces données qui pourront néanmoins être communiquées, à leur requête, aux organismes officiels et aux autorités administratives ou judiciaires habilitées du pays concerné, notamment dans le cadre de la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme.

service.

Droit d'accès, de rectification et d'opposition

Le Client dispose d'un droit d'accès aux données à caractère personnel le concernant et peut également demander à ce que soient rectifiées, mises à jour ou supprimées les données inexactes, incomplètes ou périmées. Il peut également s'opposer, sous réserve de justifier d'un motif légitime, à ce que des données à caractère personnel le concernant fassent l'objet d'un traitement, étant entendu que cette opposition peut entraîner l'impossibilité pour LEYA de fournir le produit ou le service demandé ou souscrit.

Ces droits peuvent être exercés par écrit auprès du service client ou auprès de la Commission des Données Personnelles en cas de refus du service Client.

ARTICLE 9 - RESPONSABILITE

LEYA est étrangère à tout litige susceptible de survenir entre l'Utilisateur et l'opérateur télécom.

Sa responsabilité est limitée aux dommages directs. Elle ne pourra être recherchée que s'il est établi qu'elle a commis une faute lourde.

LEYA n'est pas responsable de l'inexécution de ses obligations lorsque celle-ci résulte d'un cas de force majeure, notamment en cas d'interruption du service LEYA liée au transport des informations ou au système informatique de l'Utilisateur.

LEYA n'est pas responsable d'une conséquence d'un défaut de sécurité (matériel ou logiciel) du terminal de connexion (smartphone, ordinateur, terminal mobile, ...) utilisé par l'Utilisateur.

L'Utilisateur est responsable de toutes les conséquences qui résulteraient d'une erreur de transmission ou de manipulation de sa part.

Il est convenu que la responsabilité de LEYA ne pourra pas être engagée pour les cas d'indisponibilité du

ARTICLE 13 - LITIGES

Le présent contrat est soumis au droit ivoirien. Les parties soussignées s'engagent à résoudre à l'amiable tout litige qui naîtrait à l'occasion de l'exécution ou de l'interprétation du présent contrat. A défaut de résolution à l'amiable, dans un délai de 30 jours à compter de la notification par la partie la plus diligente, la compétence est attribuée au Tribunal de Commerce d'Abidjan.

ARTICLE 10 - MODIFICATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES

LEYA se réserve la possibilité d'adapter ou de modifier à tout moment les termes des présentes conditions générales, qui seront accessibles à l'adresse : <http://CGU-Pro.HeyLeva.com>

Toute mesure législative ou réglementaire, qui aurait pour effet de modifier tout ou partie de la présente convention, sera applicable dès son entrée en vigueur.

En cas de poursuite d'utilisation du service LEYA, la modification sera considérée à son égard comme définitivement approuvée.

ARTICLE 11 - DUREE DU CONTRAT – RESILIATION

Le présent contrat est conclu pour une durée indéterminée.

LEYA se réserve le droit, en cas de cessation de fourniture du service, ou pour tout autre motif, de résilier le contrat à tout moment. En cas de comportement grave ou manquement de l'Utilisateur à ses obligations contractuelles.

LEYA se réserve également le droit d'arrêter tout ou partie de ses services.

L'Utilisateur peut également à tout moment, demander la résiliation de son abonnement.

ARTICLE 12 - DOCUMENTS CONTRACTUELS

Les présentes conditions générales constituent le contrat LEYA.

Les documents contractuels mentionnés ci-dessus constituent l'intégralité de l'accord intervenu entre l'utilisateur et LEYA pour ce qui concerne l'objet des présentes.