

# Conditions Générales d'Utilisation (CGU) pour les comptes Personnels

## 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 maîtrisée 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 le Subs, le particulier ou encore le Client final, ci-après identifié par les mots « Vous » ou « Votre ».

## 2. CHAMP D'APPLICATION

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

Elles sont applicables aux services de distribution de la solution CLIKPAY Money® déployés en votre faveur.

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

L'usage desdits services emporte acceptation des présentes CGU.

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

## 3. NOS SERVICES

CLIKPAY Money® est une application de services financiers qui vous permet d'utiliser votre téléphone portable comme un porte-monnaie électronique.

Elle vous permet, notamment, de régler vos diverses factures, de payer des biens et services, d'envoyer et de recevoir de l'argent, d'effectuer des retraits d'argent en espèces, de consulter

vosre historique de transaction, de gérer vos finances personnelles, d'acheter du crédit de communication, des forfaits internet et de faire des transferts d'argent de votre compte CLIKPAY Money® vers votre compte bancaire et votre carte prépayée, et vice versa.

CLIKPAY Money® est également votre 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 Money® .

L'acceptation des présentes vous donne, entre autres, accès à l'application CLIKPAY Money®, développée et conçue spécialement pour votre usage personnel :

- CLIKPAY Money® : une application qui donne accès aux services CLIKPAY Money®, tels que libellés supra.

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 accéder aux services CLIKPAY Money®, vous devez télécharger sur un support mobile (téléphone, tablette), l'application CLIKPAY® disponible sur Google Play Store, iOS ou App Store.

Une fois l'application téléchargée, vous serez emmené à renseigner vos informations personnelles sur le formulaire de l'application CLIKPAY Money® et enregistrer l'un ou l'autre document suivant :

- votre Carte Nationale d'Identité (CNI) ;
- votre Passeport ;
- votre Carte de séjour ;
- ou toute autre pièce officielle.

Nous vous rappelons, cependant, que les documents fournis devront être lisibles, sans rature, conformes et en cours de validité.

Après avoir renseigné les informations requises dans le formulaire, vous devez le soumettre pour approbation. Vous recevrez alors un SMS de confirmation de la création de votre compte CLIKPAY Money®. Notre service de conformité se chargera de l'approbation.

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

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

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

Après souscription, vous pourrez faire un dépôt d'argent auprès des sous-distributeurs agréés de CLIKPAY Money® afin de jouir pleinement de l'expérience de paiement.

## 5. VOTRE COMPTE CLIKPAY MONEY®

Le compte CLIKPAY Money®, ouvert à votre nom, a un caractère personnel et ne doit 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 ;
- notifier immédiatement à CLIKPAY GABON SA les événements ou circonstances pouvant avoir un impact négatif sur l'application ;
- ne pas divulguer ou communiquer à des tiers votre mot de passe et votre MPIN.

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

## 7. NOS TARIFS ET COMMISSIONS

Nous publions nos tarifs sur nos différents supports de communication. Vous recevrez un SMS et/ou une alerte push sur votre mobile, qui indiquera le montant de la commission payée. Pour plus de transparence, nous nous efforçons de calculer le montant de la commission pour présentation avant que vous ne validiez une transaction.

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 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 Money®

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

- vous en faites expressément la demande ;
- nous découvrons ou soupçonnons que votre équipement mobile et/ou votre numéro, employé relativement à la solution CLIKPAY Money®, est utilisé d'une manière non autorisée, illégale, inappropriée, frauduleuse ou pour des activités criminelles (ou encore a été précédemment utilisé ainsi) ;

- un organisme national ou international compétent, dûment habilité par la loi a diligencé une enquête contre vous et 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 Money®, notamment les présentes conditions générales d'utilisation ainsi que les usages et pratiques en vigueur ;
- vous notifiez à CLIKPAY qu'un de votre équipement mobile/ numéro de téléphone a été perdu, volé ; que votre MPIN a été oublié ou révélé à une ou plusieurs personnes indésirables ;

Nous rappelons qu'en cas de décès, les fonds disponibles dans le compte CLIKPAY Money®, ne seront reversés à l'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 Money® 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 Money® emporte de facto paiement du solde disponible en compte.

En cas de non utilisation de votre compte pendant une durée de trois (03) mois consécutifs, il sera clôturé à notre seule discrétion.

## 10. NOS MESURES DE SECURITE

Afin d'assurer la confidentialité de l'accès au service CLIKPAY Money®, 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 numéro de téléphone et un seul mot de passe est associé à votre compte.

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.

Nous réitérons que vous êtes seul responsable de tous les frais applicables à toute transaction effectuée à l'aide de vos accès.

Il vous est recommandé de ne pas communiquer votre 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 client.

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

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](mailto:bonjour@clikpaygroup.com)

En tant que client, vous devez 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 Money®. Nous ne sommes pas responsables de pertes 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 notre contrôle.

## 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 Money®, il est possible que vos données fassent l'objet d'un partage règlementé et que nous nous en servions pour améliorer et affiner 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.

Pour plus d'informations, vous pouvez consulter la [« Politique de Confidentialité »](#)

### 13. VOTRE ACCORD SUR LES CGU

En souscrivant aux services CLIKPAY Money®, 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

Un service dédié aux réclamations est mis à votre disposition pour recevoir et traiter les plaintes et les requêtes émises par vos soins. Il sera disponible et accessible à tout moment, suivant nos horaires d'ouverture et fermeture.

Si vous pensez qu'il y a une erreur sur l'une de vos transactions, veuillez nous contacter 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.

Le traitement des requêtes se fait conformément à la procédure de traitement des réclamations, dans les 24 heures suivants la réception de la requête ou la 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](mailto: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, en remettant un avis, 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.