

## **CONDITIONS GENERALES D'ACCES ET D'UTILISATION DES SERVICES DE VIREMENTS BANK TO WALLET ET WALLET TO BANK (BtW/WtB) VIA MVOLA**

### **1- OBJET**

La présente convention définit les termes et les conditions qui seront applicables au Service de virement Bank to Wallet et Wallet to Bank (BtW/WtB) permettant les virements entre comptes bancaires BNI et comptes MVola, du même titulaire, et en particulier les droits et les obligations de la « Banque » et du « Client » ou « l'Abonné ».

La « Banque » et le « Client » sont ci-après ensemble dénommées les « Parties ».

Les dispositions de la présente s'ajoutent à celles des Conditions Générales d'Adhésion au Service MVOLA, des Conditions Générales de Banque, auxquelles le Client reconnaît avoir reçu et accepté sans réserve au moment de l'ouverture du compte MVOLA et de l'ouverture du Compte bancaire.

### **2- DEFINITIONS**

Sans préjudice de l'article 2 des Conditions Générales d'Adhésion au Service MVOLA, les termes ci-après sont définis comme suit dans le cadre des présentes pour la compréhension du Client des conditions et modalités de fonctionnement du Service de virement Bank to Wallet et Wallet to Bank.

- a. **« Banque »** : BNI MADAGASCAR, Société Anonyme au capital de MGA 10,8 Milliards dont le siège social est au 74, rue du 26 juin 1960, Analakely, Antananarivo 101, immatriculée au Registre du commerce et des Sociétés d'Antananarivo sous le n° 2003B00864, NIF 3000021585, STAT 65121 11 1977 0 10001, inscrite sur la liste des Banques et Etablissements Financiers sous le n° 05/BA/1991, habilitée à effectuer la mise à la disposition du public ou la gestion de moyens de paiement et qui, à ce titre, effectue des opérations de monnaie électronique liées à ses activités bancaires
- b. **« Telma Money »** : Société Anonyme au capital de 50 000 000 Ar domiciliée c/o zone Galaxy, Andraharo, Antananarivo, immatriculée au Registre des Commerces et des Sociétés sous le N° 2010 B 00 328, NIF : 65041813, N° Statistique : 65124 11 2010 0 10344, opérateur en téléphonie mobile.
- c. **Compte Bancaire BNI** : compte ouvert dans les livres de la Banque
- d. **Compte MVOLA**: Compte Mobile Money ouvert auprès et maintenu par TELMA MONEY, contenant des Unités Monétaires Electroniques
- e. **Unités de Monnaie Electronique (UME)** : somme d'argent électronique contenue dans le compte MVola. Une UME étant égale à un Ariary et équivalent à une somme d'argent comptant déposée dans les livres de la Banque
- f. **Client** : Personne physique juridiquement capable ou personne morale dûment immatriculée, titulaire d'un (de) comptes(s) ouvert(s) auprès de la Banque et d'un (de) compte(s)MVOLA et ayant souscrit au Service de virement Bank to Wallet et Wallet to Bank
- g. **Bank to Wallet (BtW)** : Virement d'une somme d'argent à partir du compte bancaire BNI d'un Client vers son compte MVOLA moyennant des frais prévus à l'Annexe 1
- h. **Wallet to Bank (WtB)**: Transfert d'une somme d'argent à partir du compte MVOLA d'un Client vers son compte bancaire BNI moyennant des frais prévus à l'Annexe 1

### 3- ADHESION A LA FONCTIONNALITE BTW/WTB

- 3.1. La fonctionnalité BtW/WtB est mise à la disposition des Clients communs de la Banque et de TELMA MONEY.
- 3.2. Pour bénéficier de la fonctionnalité BtW/WtB, le Client doit effectuer au préalable la souscription auprès de l'Agence de la Banque qui **assurera la liaison du(des) compte(s) bancaire(s) et du(des) compte(s) MVOLA du Client. A cet effet, le Client déclare avoir bien compris que cette liaison de comptes de différentes natures comporte des risques opérationnels intrinsèques.**
- 3.3. Pour pouvoir bénéficier de la fonctionnalité BtW/WtB le client doit également disposer d'un compte MVola actif, un compte BNI et d'une liaison de compte BNI-MVola. Toutes les opérations se font via le menu USSD MVola.
- 3.4. Par la signature du formulaire de souscription, le Client accepte les termes et conditions d'utilisation dès la liaison du compte mobile et du compte bancaire auprès d'une agence de la Banque. Pour la souscription, le Client doit fournir les informations et documents ci-après :
- ✓ CIN ou passeport en cours de validité
  - ✓ Numéro de compte BNI MADAGASCAR (RIB)
  - ✓ Numéro MVOLA
  - ✓ L'OTP (One Time Pin) délivré sur son téléphone à partir de son menu MVOLA
- 3.5. Le Client garantit que toutes les informations fournies lors de son inscription sont sincères, exactes et à jour.
- 3.6. Le Client accepte et autorise la Banque à demander les informations personnelles détenues par Telma Money conformément aux Conditions Générales d'adhésion au Service MVOLA ou tout autre document prouvant l'identité et accepté par Telma Money ainsi que les informations relatives à l'utilisation par le Client du Service MVola.
- 3.7. La Banque se réserve le droit de demander à tout moment des informations complémentaires ou tout autre document concernant la souscription au Service BtW et WtB. Le défaut de fournir lesdites informations ou document dans le temps requis par la Banque peut conduire cette dernière à décliner la demande de souscription du Client.
- 3.8. Le Client devra communiquer par écrit à la Banque toute modification afférente aux informations transmises lors de la souscription au Service BtW et WtB. En l'absence d'information de tout changement, la Banque ne pourra en aucun cas être responsable des conséquences préjudiciables pour le Client.
- 3.9. **Choix des comptes à lier**  
Lors de son adhésion, le Client détermine dans le formulaire de souscription, le(s) compte(s) bancaire(s) et le(s) compte(s) MVOLA qu'il souhaite lier.
- Le Client peut lier son compte bancaire avec plusieurs comptes MVola qui lui appartiennent.
- Chaque liaison de compte fera l'objet d'un contrat d'adhésion spécifique qui mentionnera uniquement un compte bancaire et un compte MVOLA du même titulaire.
- 3.10. **Modification des comptes à lier**  
Le Client peut modifier le(s) compte(s) à lier en se présentant directement à la Banque pour y signer le formulaire de modification.
- Dans tous les cas, le Client recevra un sms de confirmation de l'effectivité de la liaison ou la modification et pourra ainsi effectuer les opérations de BtW et WtB

### 3.11. Adhésion individuelle

Le Client ne peut lier que les comptes ouverts à son seul nom.

### 3.12. Adhésion pour les comptes bancaires joints indivis

Une telle adhésion ne peut être effectuée que sur signatures conjointes des co-titulaires du compte bancaire.

Sauf stipulation contraire, toutes les dispositions visant le Client seront automatiquement applicables à chacun des co-abonnés.

### 3.12. Adhésion pour les personnes morales

Le Client, personne morale, accepte que les fonctionnalités BtW/WtB décrites ci-dessous ne permettent pas la double validation. Ainsi, le titulaire du compte Mvola, en tant que signataire du compte bancaire, désigné lors de la souscription de liaison est habilité à effectuer seul toute opération incluse dans les fonctionnalités BtW/WtB.

## 4- Utilisation des fonctionnalités BtW/WtB

4.1. Dès réception du sms de confirmation de la liaison des comptes, le Client peut effectuer les opérations BtW/WtB à partir du menu MVOLA de son téléphone.

4.2. Le client pourra ainsi effectuer les fonctionnalités suivantes :

- 4-2-1 virement d'une somme d'argent à partir du compte bancaire BNI vers un compte MVOLA
- 4-2-2 transfert d'une somme d'argent à partir du compte MVOLA vers un compte bancaire BNI
- 4-2-3 virement BNI to BNI : virement d'un compte BNI vers un autre compte BNI
- 4-2-4 consultation de solde
- 4-2-5 consultation du cours de change
- 4-2-6 consultation des trois (03) dernières transactions

4.3. Le Client accède à la fonctionnalité BtW/WtB à travers le menu MVOLA après s'être identifié par la composition de son code secret unique affecté à l'utilisation de son compte MVola

4.4. Il est conseillé au Client de modifier son code PIN MVOLA fréquemment. Il lui est, en outre, recommandé de ne pas choisir un mot de passe aisément décelable par un tiers

4.5. En cas d'oubli du code PIN MVOLA par le Client, sur demande expresse de celui-ci auprès des Shops TELMA, le mot de passe sera réinitialisé par TELMA MONEY.

4.6. Le code PIN MVOLA a un caractère strictement confidentiel. Il ne circule sur les réseaux de télécommunication que sous forme cryptée. Le Client est responsable de sa conservation et de son utilisation. TELMA MONEY et la Banque sont habilités à considérer que toute transaction précédée de la frappe du code PIN MVola, est présumée émaner du Client lui-même.

## 5- REFUS, ANNULATION DE LA SOUSCRIPTION - BLOCAGE, CLOTURE DES FONCTIONNALITES BTW/WTB

5.1. La Banque peut refuser ou annuler la demande de souscription du Client à la fonctionnalité BtW/WtB, s'il s'avère que, pour quelque motif que ce soit, il n'est pas de la convenance de la Banque d'accepter l'utilisation du Client de la fonctionnalité BtW/WtB.

5.2. La Banque et TELMA MONEY peuvent bloquer, restreindre, arrêter la fourniture de la fonctionnalité BtW/WtB (partiellement, ou entièrement) ou procéder au réajustement des transactions notamment dans les cas suivants:

- Si la Banque ou TELMA MONEY ont des raisons de croire que le Client utilise la fonctionnalité BtW/WtB pour un usage frauduleux ou dans le cadre de transactions considérées comme frauduleuses (dénaturées, répétitives sans cause ou objet réel).
- Si le Client est en désaccord ou en contradiction avec l'une des conditions d'utilisation des fonctionnalités BtW/WtB.

## **6- CONDITIONS FINANCIERES**

- 6.1. L'utilisation des fonctionnalités BtW/WtB est payante selon les conditions financières en vigueur, inscrites en annexe des présentes.
- 6.2. Pour le Bank to Wallet, les frais sont prélevés au moment de la transaction au débit du compte bancaire concerné du Client.
- 6.3. Pour le Wallet to Bank, les frais sont prélevés au moment de la transaction au débit du compte MVOLA concerné du Client.
- 6.4. Les conditions financières convenues peuvent être révisées à tout moment par la Banque et TELMA MONEY. Chaque révision est portée à la connaissance du Client par tout moyen laissant trace écrite un mois avant son entrée en vigueur. En cas de désaccord, le Client a la possibilité de résilier le Contrat d'adhésion en envoyant à la Banque une lettre de demande de résiliation avec Accusé de Réception ou en se présentant directement à la Banque pour y signer le formulaire de résiliation.
- 6.5. Sans manifestation du Client à l'expiration du délai d'un mois, le Client est réputé avoir accepté la révision. L'utilisation des fonctionnalités BtW/WtB, postérieurement à l'entrée en vigueur des modifications tarifaires, vaudra acceptation de celles-ci par le Client.
- 6.6. Le Client autorise expressément la Banque et TELMA MONEY à prélever les sommes dues en vertu de la présente convention sur le compte de facturation concerné, selon l'opération effectuée.

## **7- OBLIGATIONS ET RESPONSABILITES DE LA BANQUE**

- 7.1. La Banque s'engage à apporter ses meilleurs soins pour assurer le fonctionnement, dans des conditions optimales, les fonctionnalités BtW/WtB et la confidentialité des informations communiquées. Ainsi, toutes les informations personnelles et les données bancaires circulant sur les réseaux de télécommunication sont systématiquement cryptées.
- 7.2. La Banque informera le Client par tous les moyens qu'elle jugera utiles et nécessaires dans un délai raisonnable, des incidents éventuels rencontrés au cours de l'exécution des opérations.

## **8- RESTRICTIONS DE LA RESPONSABILITE DE LA BANQUE ET EVENTUELLEMENT DE TELMA MONEY**

- 8.1. Tous les distributeurs agréés par Telma Money et la Banque pour fournir aux Clients les Services BtW et WtB sont des marchands indépendants et des entités juridiques distinctes de Telma Money et de la Banque. Ces dernières ne sauraient en conséquence être tenues responsables d'une quelconque défaillance ou d'une négligence imputable à ces marchands.
- 8.2. Sans préjudice des dispositions de l'article 13.4 des Conditions Générales d'Adhésion au Service MVola, Telma Money et la Banque ne sauraient être tenus responsables d'aucune perte ou dommage découlant d'une transaction que le Client a effectué dans le cadre du Service BtW et WtB à moins qu'il ne soit prouvé qu'elle provienne directement d'une négligence manifeste de Telma Money et/ou de la Banque ou d'une faute délibérée de leur part.
- 8.3. La Banque au même titre que Telma Money ne saurait être tenue responsable de la perte, du dysfonctionnement de l'équipement téléphonique du Client ou d'un problème de réseau, de l'Internet ou tout autre support ou réseau partagé, résultant de circonstances hors de son contrôle.

8-4 La Banque n'est pas responsable du transport des données, de la qualité et de la disponibilité des réseaux de télécommunication ni des interruptions de service par suite de cas fortuits ou de force majeure et, en particulier, celles qui se produiraient du fait :

- de conflits sociaux - même partiels - survenant à la Banque ou chez tout autre intermédiaire intervenant dans le fonctionnement de BtW/WtB,
- de défaut de fourniture de courant électrique,
- d'interruptions de service consécutives à un mauvais fonctionnement du matériel du Client ou du réseau de télécommunication,
- toute interférence ou indisponibilité des services et système, quelle qu'en soit la cause ;
- de l'interruption des relations bancaires avec un pays déterminé,
- de toute cause qui échappe au contrôle de la Banque
- Seuls des préjudices directs et certains peuvent donner lieu à indemnisation du Client. Les préjudices indirects ou consécutifs telle la perte d'une chance de gain ne peuvent donner lieu à indemnisation.

8-5 Par ailleurs, la Banque ne doit pas être tenue responsable en cas de :

- non respect par le Client des conditions et de tout document ou information fournis par la Banque ou par Telma Money en ce qui concerne l'utilisation des services et du système ;
- toute utilisation frauduleuse ou illégale des services et système et/ou de l'équipement téléphonique par le Client (ou si ce dernier permet une telle action) d'une façon qui serait susceptible selon la Banque et TELMA MONEY d'affecter ou d'endommager le Réseau ou d'affecter le Service
- l'utilisation par un tiers, du compte bancaire, du compte MVOLA et du code PIN MVOLA du Client, à défaut d'opposition régulièrement notifiée

## **9- AUTORITE DE LA BANQUE – PREUVE DES OPERATIONS**

9.1. Le Client autorise la Banque à rectifier les erreurs matérielles et comptables constatées sur son compte bancaire, quel que soit le moment où ces erreurs auront été découvertes. En pareil cas, les dispositions de l'article 6 des Conditions Générales d'Adhésion au Service MVola s'appliquent lorsqu'il s'agit du Compte MVola du Client.

9.2. A l'instar de l'utilisation par le Client du Service MVola, tel que prévu aux articles 8.9 et 8.10 des Conditions Générales d'Adhésion au Service MVOLA, aucune transaction, se rapportant au Service prévue par les présentes, effectuée et validée par le Code/Mot secret du Client ne pourra faire l'objet d'une annulation, pour quelque motif que ce soit et sera considérée comme émanant de lui, même si en réalité l'instruction est donnée par une tierce personne qui a eu connaissance de son Code/Mot secret et l'aura utilisé à son insu, jusqu'à ce que la Banque reçoive une notification de la part du Client que son Code/Mot secret n'est plus sécurisé et/ou que son équipement téléphonique a été perdu ou volé.

9.3. L'ordre de transfert étant irrévocable, la Banque au même titre que Telma Money, lorsqu'il s'agit de du Compte MVola et/ou du Compte bancaire du Client, ne pourra donc pas procéder au reversement du montant débité des comptes susvisés, à la seule exception de tout transfert débité plus d'une fois sur une seule et même instruction.

9.4. Au même titre que Telma Money dans le cadre de l'utilisation du Service MVola, le Client accepte que la Banque, en collaboration avec Telma Money, édite des rapports à partir du Système MVola pour les utiliser comme preuve formelle, à l'égard du Client comme de tout tiers, des opérations inscrites dans le Compte bancaire et/ou le Compte MVola du Client. Ce dernier reconnaît irrévocablement la valeur probante de ces rapports qui constituent la preuve de toute opération effectuée au moyen du Service BtW/WtB, la justification de leur imputation au débit de son Compte MVola et/ou Compte bancaire.

9.5. Les recherches que le Client pourrait solliciter ou qui seront nécessaires en cas de litige seront facturées selon les tarifs en vigueur figurant aux Conditions Générales tarifaires de la Banque ou après devis.

## **10- OBLIGATIONS ET RESPONSABILITES DU CLIENT**

10.1. Le téléphone mobile et le Code secret, permettant d'accéder au Service BtW/WtB, ont un caractère rigoureusement personnel. Le Client seul peut ainsi les utiliser. Ceci étant, le Client doit prendre toute mesure nécessaire raisonnable pour conserver son téléphone mobile et pour assurer la confidentialité de son code secret, et notamment, il doit éviter de l'inscrire ou de l'enregistrer sur tout document ou sur tout autre support assimilé, y compris son téléphone mobile et ne doit en aucun cas révéler son Code secret à quiconque y compris le personnel de TELMA MONEY et de la Banque.

10.2. Le Client doit prévenir la Banque par l'intermédiaire du Service Client de TELMA MONEY sans délai par lettre recommandée avec accusé de réception » après s'être rendu compte de :

- la perte, le vol ou le détournement de son téléphone mobile et / ou des moyens d'identification qui lui permettent d'être utilisé;
- l'enregistrement sur son compte bancaire et/ ou MVOLA de toute transaction non autorisée, ou toute erreur ou autre irrégularité dans la tenue de son compte bancaire et/ ou MVOLA. Néanmoins, si le Client demande à la Banque d'annuler toute transaction ou instruction après une demande qui a été reçue, la Banque peut, à sa discrétion annuler cette opération ou instruction, mais n'a aucune obligation de le faire.

10.3. Le Client doit suivre périodiquement les procédures de sécurité susvisées ou d'autres procédures qui peuvent être applicables au Service BtW et WtB et qui lui seront notifiées par la Banque par tout moyen laissant trace écrite (publication sur le site [www.bni.mg](http://www.bni.mg), affichage en agence, envoi de sms...). Le Client reconnaît que toute défaillance de sa part sur le suivi des procédures de sécurité recommandées peut entraîner une violation de la confidentialité de son Compte bancaire et/ou de son Compte MVola. Le Client doit en particulier veiller à ce que le Service BtW et WtB ne soit pas utilisé par une autre personne.

10.3. Le Client ne doit pas utiliser le Service BtW et WtB à des fins criminelles ou contre les lois malgaches ou d'une manière qui peut être préjudiciable à la Banque qui, se réserve le droit de suspendre ou de rejeter toute opération qui contreviendrait à la réglementation.

## **11- SECRET PROFESSIONNEL – TRANSMISSION DES DONNEES PERSONNELLES - ENGAGEMENT ANTI-BLANCHIMENT**

11.1 Le Client s'engage à informer la Banque et TELMA MONEY de toutes modifications le concernant au titre de la présente Convention.

11.2. La Banque est tenue au secret professionnel et s'engage à ne faire usage des informations nominatives recueillies dans le cadre des présentes que pour les seules nécessités de leur gestion et pour satisfaire aux obligations légales et réglementaires.

11.3. Ces informations peuvent donner exercice aux droits d'accès et de rectification, par l'intermédiaire de l'agence sur les livres de laquelle est tenu le compte de facturation.

11.4. Toutefois, le Client consent et autorise expressément la Banque de divulguer, recevoir, enregistrer ou utiliser ses renseignements personnels ou des données/détails liées à son utilisation du Service WtB et BtW :

- lorsque la loi le prévoit, à l'égard de l'autorité judiciaire, de l'administration fiscale ou de l'administration des douanes, à la Banque Centrale, et généralement pour satisfaire à des contraintes légales ou judiciaires ;
- à toute entité du Groupe auquel est affiliée la Banque ainsi qu'aux filiales de celle-ci, à des fins de prospection commerciale ou en cas de mise en commun de moyen de regroupement de sociétés ou encore aux fins de gestion ou de prévention des risques opérationnels (évaluation du risque, sécurité et prévention des impayés et de la fraude, lutte contre le blanchiment des capitaux...);
- au bénéfice de l'ensemble des entités du Groupe tels les sous-traitants participant notamment à la gestion et à la fourniture des services de la Banque ;
- aux avocats, aux vérificateurs de la Banque ou d'autres conseillers professionnels ou à un tribunal ou tribunal d'arbitrage dans le cadre de toutes les procédures judiciaires ou d'audit.

11.5. Dans le cadre de la prévention du blanchiment d'argent et conformément aux réglementations en vigueur, le Client prend acte, reconnaît et accepte que la Banque et / ou TELMA :

- peuvent être contraintes de procéder à certaines déclarations ou de demander une autorisation des autorités compétentes avant de procéder à une opération
- sont tenues de procéder à certaines surveillances et vérifications afférentes aux transactions effectuées par le Client. Elles doivent en outre, s'informer auprès du Client de toute relation d'affaire ou opération à l'origine ou objet de l'opération et de la destination des fonds
- peuvent mettre un terme ou reporter à tout moment l'exécution d'une transaction en l'absence d'élément suffisant sur son objet ou sa nature
- se réservent le droit de demander toute justification qu'elle jugera nécessaire afin de vérifier la provenance des fonds et ce, le cas échéant, avant leur acceptation en compte. A cet effet, elles peuvent, être amenées à signaler toute transaction qui semblerait suspecte au Service de Renseignement Financier nationale (SAMIFIN). Dès lors la Banque et/ou TELMA MONEY ne sauraient être poursuivies ni voir leur responsabilité engagée pour toute déclaration faite de bonne foi à ce titre.

11.6. Le Client reconnaît également avoir connaissance de cette législation et prendra toutes dispositions pour faciliter les vérifications nécessaires requises par la Banque et/ou TELMA MONEY. Il les informera de toute opération exceptionnelle par rapport aux opérations habituellement enregistrées sur son Compte et fournira tout document ou information requis. Le Client s'engage à ce que l'origine des fonds remis à tous les distributeurs agréés par Telma Money et la Banque ne soit, en aucun cas, liée à des activités répréhensibles.

## **12- PROPRIETE INTELLECTUELLE**

12.1 Le Client reconnaît que la propriété intellectuelle dans le système (toutes modifications, mises à jour et documentations associées) que la Banque lui fournit par le système est dévolue soit à la Banque ou à d'autres personnes dont la Banque dispose le droit d'utiliser et de sous-licencier du système. Le Client ne violera pas un tel droit de propriété intellectuelle. Il ne doit pas dupliquer, reproduire ou de quelque façon trafiquer le système et la documentation associée sans le consentement écrit préalable de la Banque.

## **13- DUREE - RESILIATION**

13.1. La présente condition générale sont conclues pour une durée indéterminée prenant effet à compter de l'adhésion du Client.

13.2. Elles cessent de plein droit et sans préavis dans les cas suivants :

- les renseignements ou documents fournis par le Client sont reconnus faux et inexacts ;
- si la Banque croit raisonnablement que le Client ne respecte pas l'une des obligations mises à sa charge dans la présente Convention ;

- si le Client utilise le Service BtW et WtB pour des fins non autorisées ou lorsque la Banque détecte tout abus, détournement, abus de contenu, fraude ou tentative de fraude relative à l'utilisation du dit Service ;
- si le Client notifie la Banque ou Telma Money que son équipement téléphonique ou sa carte SIM a/ont été volé(s), perdu(s), endommagé(s), ou que le Client a oublié son Code secret ou que le Client l'a révélé à un tiers. Etant rappelé que pour accéder au Service BtW et WtB, la carte SIM du Client doit toujours être opérationnelle, c'est-à-dire activée ;
- si le Compte MVola du Client ou un accord avec Telma Money est résilié pour une raison quelconque ;

### **13.3. Résiliation par la Banque**

La résiliation du des présentes peut intervenir à l'initiative de la Banque sans que celle-ci ait à motiver sa décision, à tout moment et en dehors des autres cas prévus au titre de ladite Convention, par simple lettre, moyennant le respect d'un préavis d'un mois à compter de la date d'envoi de la lettre.

La Banque se réserve le droit de mettre fin immédiatement aux présentes, par simple lettre, sans préavis et sans préjudice de dommages et intérêts, en cas de clôture du ou des comptes du Client et/ou de comportement gravement répréhensible, de violation d'une obligation contractuelle tel le non-paiement de l'une quelconque des sommes dues au titre des conditions financières

### **13.4. Résiliation par le Client**

Le Client a la possibilité de résilier les présentes à tout moment et en envoyant à la Banque une lettre de demande de résiliation avec Accusé de Réception ou en se présentant directement à la Banque pour signer le formulaire de résiliation.

Dans tous les cas, la résiliation prend effet immédiatement sous réserve que les Parties sont tenues de prendre toutes dispositions utiles en vue du dénouement des opérations en cours.

## **14- MODIFICATION DES CONDITIONS GENERALES**

Toute modification des présentes conditions générales sera notifiée au Client au moins trente jours avant sa date d'entrée en vigueur par l'intermédiaire de messages spécifiques ou inclus dans une lettre de la Banque adressée au Client ou par tout autre moyen.

En cas de désaccord, le Client aura la possibilité de résilier, sans préavis, son contrat d'adhésion.

## **15- DOCUMENTS CONTRACTUELS**

15.1. La convention BtW/WtB qui constitue l'accord entre les parties, est intégralement et exclusivement représentée par :

- le présent texte
- le contrat d'adhésion
- les éventuels avenants à commencer par le plus récent
- les annexes

15.2. Elle annule et remplace toutes les conventions orales ou écrites qui auraient pu être conclues antérieurement entre les Parties relatives au même objet et ne pourra être modifiés que par un nouveau contrat ou un avenant conclu entre les Parties.

15.3. Il est entendu que les documents contractuels susvisés s'expliquent mutuellement. Toutefois, en cas de contradiction ou de divergence entre leurs termes, ils prévaudront dans l'ordre où ils ont été énumérés.

**16- PREUVE DES INSTRUCTIONS ET DES TRANSACTIONS.**

16.1. Le Client est tenu de contrôler les relevés de compte périodiques adressés par la Banque qui seuls font foi, pour la vérification du solde de son compte bancaire concerné par cette convention.

16.2. Passé le délai de un mois stipulé dans les relevés de compte périodiques adressés au Client, celui-ci sera réputé avoir approuvé les opérations portées à sa connaissance et aucune réclamation les concernant ne sera plus recevable.

16.3. Les dispositions des articles 4.7 et 15.1 des Conditions Générales d'Adhésion au Service MVola s'appliquent également dans le cadre de l'utilisation par le Client du Service BtW et WtB.

**17- IMPOTS ET TAXES**

17.1. Tous impôts, taxes présents et futurs résultant de la présente Convention ou de ses suites et conséquences seront à la charge du Client.

**18- LOI APPLICABLE – ELECTION DE DOMICILE – REGLEMENT DES DIFFERENDS**

18.1. La présente convention est régie par le droit malgache.

18.2. Pour l'exécution des présentes et de leurs suites, il est fait élection de domicile pour chacune des parties en son siège social pour la Banque et à la dernière adresse du client enregistrée à la banque pour le Client. La Banque et le Client conviennent de se concerter pour aboutir à un règlement amiable de toute contestation sur l'interprétation ou l'exécution de l'une quelconque des dispositions de la présente convention.

18.3. En cas d'échec du règlement amiable, tous litiges seront soumis au règlement de médiation du Centre d'Arbitrage et de Médiation de Madagascar (CAMM) et, en cas d'échec de celle-ci, au règlement d'arbitrage dudit CAMM, règlements auxquels les Parties déclarent adhérer.

Le Tribunal Arbitral sera composé de trois (3) Arbitres choisis parmi la liste des Arbitres du CAMM.

Chaque Partie désignera et nommera un (01) Arbitre; et les deux (02) Arbitres ainsi nommés en désigneront un troisième (3ème) qui présidera alors le Tribunal Arbitral.

Le Tribunal Arbitral statuera définitivement, aussi bien sur le fond du différend que sur la prise en charge des honoraires de l'instance arbitrale et des frais administratifs, notamment si le différend résulte d'une mauvaise foi manifeste de l'une des Parties.

En conséquence, chacune des Parties s'engage à respecter et exécuter de bonne foi toute décision et/ou sentence arbitrale rendue(s) par le Tribunal Arbitral.

La langue de l'arbitrage sera le Français. Le Tribunal Arbitral siègera à Antananarivo, MADAGASCAR.

18.4. Il reste entendu que l'exécution de la convention courra pendant la procédure d'arbitrage, sauf résiliation expresse par l'une ou l'autre des Parties.