



CONDITION D'UTILISATION DU SERVICE SNIP

Version N° 01, du 30/07/2021
Editeur : Dr. ING ESSINDO OKOUMAMA Eloi
PDG du Groupe EMENEC

Table des matières

1	A propos de votre compte	5
	Bienvenue chez EMFI.....	5
	Informations nous concernant et concernant notre service.....	5
1.1	Ouvrir un compte	6
1.1.1	Comptes Standards	6
1.1.2	Comptes Entreprises	6
1.1.3	Statut d'entité commerciale.....	6
1.1.4	Utilisation sécurisée de votre compte SNIP.....	7
1.2	Clôturer votre compte SNIP.....	8
1.3	Enregistrer et dissocier une source d'approvisionnement.....	9
1.3.1	Autorisation continue de facturation de vos sources d'approvisionnement :.....	9
1.4	Détenir et utiliser un solde SNIP.....	10
1.4.1	Solde SNIP	11
1.5	Recharge et Transfer.....	11
1.5.1	Recharge SNIP	11
1.5.2	Virer de l'argent	12
1.6	Gérer votre argent dans plusieurs devises.....	13
1.6.1	Comment SNIP convertit les devises.....	15
1.6.2	Choix de conversion de devise	15
1.7	Relevés de compte et demande d'enregistrement de compte	16
1.8	Commissions.....	17
2	Paielements	17
2.1	Dispositions générales pour effectuer un paiement.....	17
2.1.1	Vos instructions de paiement.....	17
2.1.2	Annuler vos instructions de paiement	18
2.1.3	Combien de temps prendra mon paiement ?	18
2.1.4	Dans quels cas pouvons-nous refuser d'effectuer votre paiement ?	18
2.1.5	Rejet de votre paiement par le destinataire	19
2.1.6	Limites d'envoi.....	19
2.2	Configurer des débits à partir de votre compte	19
2.2.1	Paielements retardés des vendeurs.....	19

2.2.2	Paielements couverts par une autorisation de facturation	20
2.3	Remboursements sur votre compte	21
2.3.1	Modalités de remboursement	21
2.3.2	Risques lors de la réception de remboursements.....	22
2.4	Financer votre paiement.....	22
2.4.1	Sélectionner une source d'approvisionnement préférée.....	22
2.4.2	Modalités d'approvisionnement spéciales.....	22
2.4.3	Approvisionner des paiements que vous envoyez depuis votre compte	23
2.5	Protection des Achats SNIP	23
2.5.1	Transactions par QR code	24
2.5.2	Réclamations de type Objet non reçu	24
2.5.3	Réclamations de type Ne correspondant pas du tout à sa description.....	24
2.5.4	Objets et transactions inéligibles	25
2.5.5	Éligibilité des transactions au titre de la Protection des Achats SNIP	26
2.5.6	Notre procédure de résolution des litiges en ligne.....	26
2.5.7	Achat de billets.....	27
2.5.8	Litige avec SNIP ou l'émetteur de votre carte	27
3	Recevoir des paiements	28
3.1	Dispositions générales pour recevoir des paiements	28
3.1.1	Limites de réception.....	29
3.2	Nouvelle solution de paiement incluse dans SNIP Commerce Platform.....	29
3.3	Règles sur la surfacturation.....	30
3.4	Présentation de SNIP	30
3.5	Déclaration de taxes et d'informations	30
3.6	Vos règlements sur les remboursements et sur le respect de la vie privée	31
3.6.1	Paielements en magasin et transactions par QR code	31
3.7	Vendeurs présents sur les places de marché	31
3.8	Accepter des paiements couverts par une autorisation de facturation	32
3.9	Paielements groupés SNIP	32
3.10	Remboursements et annulations de paiements.....	33
3.10.1	Remboursements	33
3.10.2	Annulations	33
3.10.3	Frais de litiges	35
3.10.4	Frais d'opposition bancaire	36
3.11	Impact de la Protection des Achats SNIP sur les vendeurs.....	36

3.12	Protection des Marchands SNIP	37
3.12.1	Conditions d'éligibilité.....	37
3.12.2	Conditions de base	38
3.12.3	Conditions supplémentaires pour les réclamations de type "Objet non reçu" ..	39
3.12.4	Conditions supplémentaires pour les biens immatériels.....	40
3.12.5	Objets et transactions inéligibles	40
4	Activités interdites et suspensions.....	41
4.1	Activités interdites.....	41
4.2	Mesures que nous pourrions prendre si vous vous engagez dans des activités interdites	44
4.3	Suspensions, restrictions et réserves.....	46
4.3.1	. Que sont les suspensions, restrictions et réserves ?.....	46
4.3.2	Suspensions	47
4.3.3	Vérification de paiement	48
4.3.4	Suspensions liées à vos instructions	49
4.3.5	Restrictions	49
4.3.6	Réserves	50
5	Résoudre les problèmes	51
5.1	Si vous détectez un problème.	51
5.2	Étape 2 : faites-nous part du problème.....	52
5.3	Comment nous allons vous aider.....	53
5.4	Lorsque nous ne pouvons pas vous indemniser.....	53
5.5	Réclamations	54
5.5.1	Signaler des litiges entre EMFI et vous concernant nos services.....	54
5.5.2	Si vous n'êtes pas satisfait du résultat de la procédure de réclamation.	54
6	Autres modalités juridiques.....	54
6.1	Communications entre vous et EMFI	54
6.1.1	Nous contacter	54
6.1.2	Notifications à votre attention	55
6.1.3	Divulgence des motifs justifiant les mesures que nous prenons.....	55
6.2	Nos droits	55
6.2.1	Sûreté.....	55
6.2.2	Comptes inactifs	55
6.2.3	Votre responsabilité	56
6.2.4	Remboursement du montant correspondant à votre responsabilité.....	56
6.2.5	Subrogation	56

6.2.6	Absence de renonciation.....	56
6.3	Informations vous concernant	57
6.4	Indemnisation et limitation de responsabilité.....	57
6.4.1	Indemnisation	57
6.4.2	Limitation de responsabilité	57
6.4.3	Absence de garantie	58
6.4.4	Dégagement de responsabilité de EMFI	59
6.5	Propriété intellectuelle	60
6.5.1	Marques commerciales de EMFI	60
6.5.2	Octrois de licence - Cas généraux.....	60
6.5.3	Octroi de licence de votre part à EMFI - Garanties de propriété intellectuelle .	61
6.5.4	Octroi de licence de la part de vendeurs à EMFI	61
6.6	Divers	62
6.6.1	Cession	62
6.6.2	Droit applicable.....	62
6.6.3	Respect de la vie privée	62
6.6.4	Langues et traduction du Contrat.....	62
6.6.5	Votre utilisation (en tant que vendeur) des données personnelles - Lois sur la protection des données	62
6.6.6	Intégralité du Contrat et droits des tiers	63
6.6.7	SNIP comme Méthode de connexion.....	64
6.6.8	Clients professionnels	64
6.6.9	Numéros de section et termes définis.....	64

1 A propos de votre compte

Les présentes Conditions d'utilisation sont en vigueur pour tous les utilisateurs de SNIP.

Bienvenue chez EMFI.

Vous trouverez ci-dessous les Conditions générales du contrat conclu entre vous et EMENEC FINANCE SARL (EMFI SARL), régissant votre utilisation de votre compte SNIP et des services SNIP, que nous appelons nos Conditions d'utilisations. Ce contrat s'applique uniquement aux comptes SNIP des résidents de la zone CEMAC. Si vous êtes un particulier, vous devez être âgé de 18 ans minimum et avoir la pleine capacité juridique pour conclure un contrat vous permettant d'ouvrir un compte SNIP et d'utiliser les services SNIP. Si vous êtes un professionnel, votre société doit être enregistrée dans la zone CEMAC. Les présentes Conditions d'utilisation ne s'appliquent pas à votre utilisation des autres services d'EMFI (tel que le SNIGS), qui sont régie séparément par les contrats d'utilisation autres.

Pour utiliser les services SNIP, vous devez ouvrir un compte SNIP. En ouvrant et en utilisant un compte SNIP, vous acceptez de vous conformer à l'ensemble des Conditions générales stipulées dans les présentes Conditions d'utilisation. Vous acceptez également de vous conformer aux documents supplémentaires suivants et à chacun des autres documents répertoriés sur la page Contrats d'utilisation qui s'appliquent à vous :

Lisez attentivement l'ensemble des Conditions générales énoncées dans les présentes Conditions d'utilisation et chacun des autres documents qui s'appliquent à vous.

Nous pourrions de temps à autre réviser les présentes Conditions d'utilisation et tous les documents susmentionnés. La version révisée entrera en vigueur au moment de sa publication, sauf indication contraire. Si nos modifications réduisent vos droits ou augmentent vos responsabilités, nous publierons un avis sur la page Mises à jour du règlement de notre site et vous en informerons au moins deux mois à l'avance. En continuant à utiliser nos services après toute modification des présentes Conditions d'utilisation, vous acceptez d'être lié auxdites modifications. Si vous n'acceptez pas les modifications, vous pouvez fermer votre compte avant leur date d'entrée en vigueur.

Informations nous concernant et concernant notre service

L'activité principale de SNIP est l'émission d'argent électronique et la fourniture de services de paiement utilisant ledit argent électronique.

Pour plus d'informations nous concernant et concernant nos services, consultez les Informations essentielles sur les paiements et le service.

Les présentes Conditions d'utilisation, ainsi que d'autres termes juridiques et communications légalement requises concernant votre utilisation de nos services, vous

seront communiqués à tout moment sur le site SNIP. Nous pourrions également vous envoyer ces informations.

Vous pouvez nous demander une copie de toute communication légalement requise (*y compris les présentes Conditions d'utilisation et les Informations essentielles sur les paiements et le service*) que nous vous fournirons sous une forme qui vous permet de stocker et de reproduire les informations (*par exemple, par email*).

1.1 Ouvrir un compte

Nous proposons deux types de comptes : Standard et Entreprise.

1.1.1 Comptes Standards

Un compte standard vous permet d'envoyer et de demander de l'argent à vos proches et de payer vos achats en ligne.

Les titulaires de certains comptes standards peuvent être tenus d'effectuer une mise à niveau de leur compte, y compris de fournir d'autres informations à SNIP pour pouvoir utiliser toutes les fonctionnalités disponibles dans un compte standard.

Vous ne pouvez utiliser votre compte SNIP à des buts commerciaux. Pour utiliser SNIP dans le cadre d'une activité lucrative, vous devez ouvrir un compte Entreprise.

1.1.2 Comptes Entreprises

Les comptes Entreprises sont destinés aux personnes et aux organisations (*qu'elles soient incorporées ou non*) qui utilisent SNIP dans le but de réaliser des paiements en ligne correspondant à des ventes ou des dons.

Les comptes Entreprises peuvent être soumis à des frais différents de ceux applicables aux comptes Standards. Consultez la section Frais (du document informations essentielles sur les paiements et le Service) pour en savoir plus.

En ouvrant un compte Standard respectivement Entreprise, vous nous certifiez que vous l'utilisez principalement à des fins non lucratives respectivement lucratives.

1.1.3 Statut d'entité commerciale

Si l'activité par le biais d'un compte SNIP que vous détenez atteint certains seuils ou implique certains secteurs d'activité ou certaines activités particulières, les réseaux de cartes de paiements, partenaire de SNIP, vous obligent à accepter leurs Conditions d'utilisation pour une entité commerciale, afin que vous puissiez continuer de bénéficier de leurs services. Dans ce cas, lesdites Conditions d'utilisation pour une entité commerciale s'appliqueront à tout paiement traité par SNIP en votre nom, en plus des présentes Conditions d'utilisation.

1.1.4 Utilisation sécurisée de votre compte SNIP

Vous devez prendre les mesures nécessaires pour que votre compte SNIP ne soit pas utilisé à mauvais escient. Vous devez maintenir un niveau de sécurité et de contrôle adéquats sur tout appareil, objet, identifiant, mot de passe et numéro/code d'identification personnel que vous utilisez pour accéder à votre compte SNIP et aux services SNIP. Consultez notre document sur les Informations essentielles sur les paiements et le service pour en savoir plus.

Vous devez vous conformer à toutes les instructions raisonnables que nous pourrions émettre concernant la sécurité de votre instrument de paiement.

Nous pourrions vous demander d'authentifier toute instruction relative à votre compte ou de vous connecter à votre compte SNIP pour nous donner vos instructions.

Vous devez veiller à mettre à jour votre adresse, votre adresse email, le numéro du téléphone dont vous êtes l'utilisateur principal et autres coordonnées dans les Préférences de votre compte SNIP.

Vous pouvez expressément accorder, supprimer et gérer des permissions qui autorisent des tiers à effectuer certaines opérations en votre nom. Dans certains cas, vous pouvez le faire en vous connectant à votre compte. Dans d'autres cas, vous pouvez le faire directement auprès du tiers. Vous acceptez que, si vous accordez à un tiers le droit d'agir en votre nom, SNIP puisse divulguer certaines informations sur votre compte SNIP audit tiers.

Vous pouvez autoriser des fournisseurs de services tiers habilités en vertu de la législation en vigueur à :

- Fournir des services d'informations de compte pour accéder en votre nom à des informations sur votre compte
- Vérifier si un montant nécessaire à l'exécution d'une transaction de paiement par carte est disponible sur votre compte
- Fournir des services d'initiation de paiement pour initier des paiements en votre nom depuis votre compte

Le fait d'accorder les droits d'accès à votre compte à tout tiers et de quelque manière que ce soit ne vous dégage pas de vos responsabilités en vertu des présentes Conditions d'utilisation. Vous êtes responsable envers nous des opérations que vous autorisez les tiers à effectuer. Vous ne pourrez en aucun cas nous tenir pour responsables et vous acceptez de nous indemniser à l'égard de toute responsabilité résultant des opérations ou de l'absence d'opérations desdits tiers en rapport avec les droits d'accès que vous leur avez accordés, sous réserve de vos droits légaux obligatoires.

1.2 Clôturer votre compte SNIP

Vous pouvez clôturer votre compte à tout moment. Reportez-vous à comment clôturer mon compte SNIP (du document informations essentielles sur les paiements et le Service) pour savoir comment procéder.

Nous pourrions clôturer votre compte à notre entière discrétion moyennant un préavis de deux mois. Nous pourrions également clôturer votre compte à tout moment si :

1. Vous enfreignez les présentes Conditions d'utilisation et/ou nous sommes en droit de clôturer votre compte en vertu des présentes Conditions d'utilisation.
2. Vous n'avez pas accédé à votre compte depuis trois ans.
3. Nous suspectons que votre compte a été utilisé sans votre autorisation.

Si nous décidons de clôturer votre compte, nous vous en aviserons au préalable et, dans la mesure du possible, nous vous en fournirons les raisons et vous informerons de la possibilité de retirer l'argent non contesté que nous détenons.

Lorsque votre compte est clôturé :

- Les présentes Conditions d'utilisation sont immédiatement résiliées, mais restent en vigueur après la résiliation pour le temps et dans la mesure nécessaire pour traiter la clôture de votre compte et nous conformer aux lois et réglementations en vigueur.
- Nous pouvons annuler toute transaction en attente, auquel cas vous perdrez tout solde associé à des modalités d'approvisionnement spéciales.
- Nous pouvons suspendre, limiter ou résilier votre accès à ou votre utilisation de nos services, sites, logiciels, systèmes (y compris les réseaux et serveurs utilisés pour fournir les services) gérés par nous ou en notre nom, ou de tout ou partie des services.
- Vous devrez vous acquitter de toutes les obligations en suspens en vertu des présentes Conditions d'utilisation concernant votre compte avant sa clôture.
- Nous pouvons conserver vos informations de compte dans notre base de données afin de remplir nos obligations légales.
- Nous pouvons conserver votre argent électronique après la clôture dans la mesure et aussi longtemps que raisonnablement nécessaire pour protéger SNIP et/ou un tiers quel qu'il soit contre le risque d'annulations, de frais, d'amendes, de pénalités et de toute autre responsabilité de quelque nature que ce soit. Passé ce délai, vous pourrez virer l'argent non contesté que nous avons suspendu. Contactez-nous si vous avez des questions concernant l'argent suspendu sur votre compte lors de sa clôture.

Si vous êtes le représentant légal d'un titulaire de compte placé sous tutelle ou décédé, contactez-nous pour obtenir de l'aide.

Si nous décidons d'interrompre l'un de nos services, ou une partie ou une fonctionnalité de nos services pour quelque raison que ce soit, nous vous en

informerons au moins deux mois à l'avance, sauf si nous déterminons en toute bonne foi que :

- Le service ou la fonctionnalité doit être interrompu(e) plus tôt comme l'exige la loi ou une relation avec un tiers
- Cela pourrait créer un risque de sécurité ou une charge technique, économique ou matérielle substantielle

1.3 Enregistrer et dissocier une source d'approvisionnement

L'argent que vous possédez sur votre compte est, d'un point de vue juridique, désigné par le terme "argent électronique", qui est reconnu dans l'Espace CEMAC comme une forme d'argent adaptée à une utilisation en ligne.

Vous pouvez utiliser une source d'approvisionnement comme mode de paiement pour obtenir de l'argent électronique sur votre compte ou pour recevoir des virements sur votre compte, comme indiqué plus loin dans les présentes Conditions d'utilisation (voir en particulier Recharge et Transfer).

Vous pouvez, sur votre compte SNIP, comme source d'approvisionnement, enregistrer une carte de crédit, une carte de débit, une carte prépayée (*le cas échéant*), un compte bancaire ou un portemonnaie électronique, ou l'en dissocier.

Nous pouvons restreindre la disponibilité de vos sources d'approvisionnement pour gérer les risques.

Tenez à jour les informations relatives à votre source d'approvisionnement (ex. le numéro de votre carte de crédit et sa date d'expiration). Si lesdites informations changent, nous pourrions les mettre à jour en utilisant des informations et des sources tierces à notre disposition sans aucune action de votre part. Si vous ne souhaitez pas que nous mettions à jour les informations de votre carte, vous pouvez contacter l'émetteur de la carte pour le lui demander ou supprimer votre source d'approvisionnement de votre compte SNIP. Si nous mettons à jour votre source d'approvisionnement, nous conserverons tout paramètre de préférence associé à ladite source d'approvisionnement. Vous pouvez choisir de confirmer votre carte ou compte bancaire pour nous permettre de vérifier que ladite carte ou ledit compte bancaire est valide et que vous en êtes le titulaire. Nous pourrions vous inviter à le faire en suivant la procédure Enregistrer et confirmer la carte (*pour les cartes*), la procédure de Confirmation du compte bancaire (*pour les comptes bancaires*) ou d'autres procédures que nous pourrions vous indiquer ou publier à tout moment.

1.3.1 Autorisation continue de facturation de vos sources d'approvisionnement :

En enregistrant une source d'approvisionnement sur votre compte SNIP, vous nous accordez l'autorisation continue de facturer automatiquement cette source d'approvisionnement (*sous réserve des présentes Conditions d'utilisation et de tout mandat « par exemple, une autorisation de paiement d'un abonnement ou d'un prélèvement bancaire »*

utilisé par le fournisseur de ladite source d'approvisionnement pour configurer et gérer cette autorité) pour la valeur requise de l'argent électronique :

- Pour couvrir le montant du paiement (*plus toutes les commissions sur transaction qui nous sont dues*) lorsque vous utilisez votre compte pour envoyer un paiement à un autre utilisateur
- Pour approvisionner votre compte lorsque vous utilisez la fonctionnalité Recharge dans l'interface de votre Compte

Nous pouvons facturer à nouveau la source d'approvisionnement si la tentative précédente a échoué. Si vous annulez l'autorisation continue depuis votre source d'approvisionnement, vous devrez nous rembourser la valeur de tout argent électronique que nous avons déjà émis et pour laquelle des frais facturés sur ladite source d'approvisionnement restent dus.

Vous pouvez mettre un terme à l'autorisation en dissociant la source d'approvisionnement de votre compte SNIP.

L'espace unique de paiements en Francs CFA d'Afrique Centrale (XAF) est une initiative de la Banque des Etats de l'Afrique Centrale destinée à rendre plus efficaces les transactions au sein de la Communauté économique et monétaire de l'Afrique centrale (CEMAC).

Lorsque vous enregistrez un compte bancaire auprès de SNIP ou que vous utilisez un nouveau compte bancaire pour la première fois comme source d'approvisionnement, vous accordez à SNIP un mandat de prélèvement.

Lorsque vous nous demandez d'effectuer un paiement en faveur d'un autre utilisateur depuis votre compte, approvisionné par un paiement de votre compte bancaire, et que nous stockons l'argent électronique résultant de cette manière, nous appelons ce type de paiement depuis votre compte bancaire un "Virement différé". Consultez la section Financer des paiements que vous envoyez à partir de votre compte pour en savoir plus.

1.4 Détenir et utiliser un solde SNIP

L'argent que vous possédez sur votre compte ne vous rapportera aucun intérêt ni aucun autre type de bénéfice. En effet, l'argent de votre compte est de l'argent électronique et la législation bancaire de la CEMAC interdit le paiement d'intérêts sur ce type d'argent. De plus, l'argent électronique ne constitue pas un dépôt ni un investissement au regard du droit bancaire en zone CEMAC.

Nous pouvons, à tout moment, sous réserve des présentes Conditions d'utilisation, stocker et déplacer l'argent sur votre compte entre :

- Le solde SNIP et
- Le compte de réserve

1.4.1 Solde SNIP

La partie opérationnelle de votre compte contient votre solde SNIP, soit le solde disponible pour les paiements ou les virements.

Lorsque vous utilisez notre service de paiement pour payer un autre utilisateur, vous nous demandez de transférer de l'argent de votre solde SNIP vers le compte du destinataire.

Vous devez disposer d'un solde SNIP suffisant pour couvrir le montant de tout paiement que vous effectuez et les commissions sur transaction que vous nous devez au moment du paiement. D'autres exigences s'appliquent également. Consultez la section Effectuer un paiement ci-dessous. Lorsque votre solde SNIP est insuffisant ou que vous avez sélectionné une source d'approvisionnement préférée, vous nous demandez également d'obtenir de l'argent en votre nom depuis votre source d'approvisionnement applicable et d'émettre de l'argent électronique sur votre solde SNIP pour que votre paiement soit effectué.

Lorsque vous virez votre argent, vous devez disposer d'un solde SNIP suffisant pour couvrir la valeur de tout virement au moment du virement.

Consultez la section Recharge et Transfer pour savoir comment obtenir un solde SNIP et comment le virer.

Si votre solde SNIP affiche un montant négatif, il s'agit du montant net que vous nous devez à ce moment précis.

1.5 Recharge et Transfer

1.5.1 Recharge SNIP

Pour obtenir de l'argent électronique sur votre compte, vous pouvez, sous réserve des présentes Conditions d'utilisation :

- Accepter un paiement sur votre compte provenant d'un tiers. Dans ce cas, des commissions peuvent s'appliquer
- Obtenir de l'argent électronique de notre part en nous versant un montant équivalent

Vous pouvez obtenir de l'argent électronique de notre part comme suit :

- Automatiquement, en utilisant votre ou vos sources d'approvisionnement applicables pour couvrir le montant des paiements que vous nous demandez d'envoyer à d'autres utilisateurs (*ainsi que les commissions sur transaction dues à SNIP*)
- Manuellement, à l'aide de la fonction Recharger de l'argent, disponible dans l'interface de votre compte, pour nous payer ou nous demander de débiter votre source d'approvisionnement afin d'obtenir l'argent électronique

L'exécution de tout paiement en notre faveur effectué par le fournisseur de votre source d'approvisionnement relève de la responsabilité légale de ce dernier. Nous n'avons aucun contrôle sur le délai de réception du paiement.

1.5.2 Virer de l'argent

Si vous disposez d'un solde SNIP, vous pouvez virer n'importe quel montant en le transférant vers votre source d'approvisionnement désignée enregistrée dans votre compte SNIP. Il peut s'agir d'un portemonnaie électronique, de votre compte bancaire ou d'une carte de débit ou de crédit.

Lorsque vous nous demandez de virer un montant quelconque de votre solde SNIP, sous réserve des présentes Conditions d'utilisation, nous :

- Convertissons l'argent électronique en argent que nous pouvons virer vers votre source d'approvisionnement désignée
- Demandons à notre propre banque de virer ledit argent vers votre source d'approvisionnement désignée

Nous envoyons généralement l'instruction de virement à notre banque avant la fin du jour ouvré suivant ("**Jour ouvré**" désigne un jour où les banques du Cameroun sont ouvertes au public), sous réserve d'autres délais en vertu des présentes Conditions d'utilisation. Une fois que notre banque a reçu notre instruction de paiement, nous n'avons aucun contrôle sur le délai de réception du paiement. À ce stade, notre banque, le fournisseur de votre source d'approvisionnement et les systèmes de paiement sur lesquels ils s'appuient se chargent de transférer l'argent vers votre source d'approvisionnement désignée, ce qui peut avoir une incidence sur le délai de réception. Nous pouvons vous autoriser à virer l'argent sur:

- Un compte bancaire éligible (lorsque nous le proposons) via :
 - Un virement standard sur votre compte bancaire enregistré dans votre compte (*cette fonctionnalité de virement ou de rachat est parfois appelée "virement sur un compte bancaire"*)
 - Un virement immédiat sur votre compte bancaire enregistré dans votre compteNous pouvons autoriser les virements susmentionnés via la carte de débit associée audit compte bancaire.
- Votre carte Mastercard ou Visa (*lorsque nous le proposons*)

Lorsque des frais s'appliquent aux virements, nous vous les communiquerons à l'avance chaque fois que vous effectuerez ce type de virement.

La source d'approvisionnement (*par exemple, une carte, un compte bancaire ou un portemonnaie électronique*) sur laquelle vous demandez le virement doit être libellée dans la devise d'ouverture d'origine de votre compte ou dans une autre devise prise en charge par SNIP pour les virements dans votre pays de résidence.

Vous ne pouvez virer un solde SNIP que dans la devise d'ouverture de votre compte, sauf accord contraire de notre part. Pour pouvoir virer un solde SNIP libellé dans une autre devise, vous devez convertir la devise dans la devise d'ouverture de votre compte. Dans le cas contraire, celle-ci sera convertie pour vous au moment de votre virement. Notre taux de change de transaction sera utilisé.

Cela signifie que si vous :

- Virez un solde SNIP libellé dans une devise autre que la devise d'ouverture d'origine de votre compte, nous procéderons à la conversion dans la devise d'ouverture d'origine de votre compte en utilisant notre taux de change de transaction
- Effectuez un virement vers une source d'approvisionnement (*par exemple, une carte ou un compte bancaire*) libellée dans une devise autre que la devise d'ouverture d'origine de votre compte, nous procéderons à la conversion dans la devise dans laquelle la source d'approvisionnement est libellée en utilisant notre taux de change de transaction.

Si vous possédez un compte Marchand, ledit taux de change de transaction ne s'applique pas. Dans ce cas, vous payez une commission de conversion de devise en fonction d'un taux de change externe de base, comme indiqué sur la page Frais (*consultez également la section Comment SNIP convertit les devises*).

Pour vous protéger, ainsi que nos autres utilisateurs et nous-mêmes contre toute perte, et nous permettre de respecter nos obligations légales en matière de lutte contre le blanchiment d'argent et toute autre obligation légale, nous pouvons retarder un virement dans certains cas, notamment si nous devons vérifier que vous avez autorisé le virement ou si les paiements sur votre compte SNIP ont fait l'objet d'une annulation (*par exemple, à la suite d'une opposition bancaire, de l'annulation d'un virement ou d'un litige émanant d'un acheteur*). Si nous plaçons une restriction sur votre compte SNIP, si un paiement est suspendu ou si votre compte ou un compte associé à un solde négatif dans une devise quelle qu'elle soit alors qu'un virement depuis votre compte SNIP est en attente, vous devrez émettre à nouveau le virement une fois que la restriction ou suspension aura été levée, ou que le solde négatif aura été entièrement réglé.

Nous pouvons définir des limites pour vos virements et vous pouvez consulter toute limite de virement en vous connectant à votre compte SNIP. Vous devez suivre les étapes que nous vous indiquerons au moyen d'une notification ou que nous publierons occasionnellement (*peut être précisé par SNIP dans l'aperçu de votre compte*) pour lever votre limite de virement.

1.6 Gérer votre argent dans plusieurs devises

Lorsque vous ouvrez un compte, il est configuré pour être utilisé avec la devise d'ouverture de votre compte.

La devise d'ouverture de votre compte est le francs CFA d'Afrique centrale (XAF).

Nous pouvons configurer votre compte pour vous permettre de stocker de l'argent et d'envoyer ou de recevoir des paiements dans des devises autres que la devise d'ouverture de votre compte. Si vous détenez un solde SNIP, nous pouvons vous autoriser à le convertir dans une autre devise.

Si votre solde SNIP ne suffit pas à couvrir le montant d'un paiement que vous nous demandez d'effectuer dans une devise donnée, nous pouvons effectuer une conversion de devise de tout solde SNIP libellé dans une autre devise pour couvrir le dépassement. Des restrictions peuvent s'appliquer concernant les destinations vers lesquelles vous pouvez envoyer des paiements dans certaines devises.

Nous pouvons vous autoriser à choisir la manière dont votre compte traite et/ou convertit les paiements reçus dans des devises autres que la devise d'ouverture de votre compte. Pour recevoir de l'argent dans une devise autre que la devise d'ouverture de votre compte, il peut être nécessaire de créer un solde dans ladite devise ou de convertir l'argent dans une autre devise que nous vous autorisons à détenir.

Les paiements effectués dans certaines devises ne peuvent être reçus que si une conversion automatique de l'argent est effectuée dans une devise que nous vous autorisons à détenir.

Si vous recevez un paiement d'une personne qui ne possède pas de compte SNIP et que ledit paiement est effectué dans une devise que vous n'avez pas encore configurée sur votre compte, nous pouvons convertir automatiquement le montant reçu dans une devise que votre compte est configuré pour accepter au moment où le paiement est effectué.

Consultez la section Virer de l'argent ci-dessus pour savoir comment effectuer des virements dans différentes devises.

Si l'un des soldes en devises de votre compte est négatif pour quelque raison que ce soit, nous pourrions prélever le montant dû en utilisant l'argent que vous détenez sur un solde libellé dans une autre devise, ou en déduisant les montants que vous nous devez de l'argent que vous recevez sur votre compte ou que vous tentez de virer ou d'envoyer depuis votre compte, ou sur un autre compte, ou encore en déduisant l'argent de tout virement que vous tentez d'effectuer. Si, pendant une période de 21 jours, votre solde SNIP affiche un montant négatif dans une devise autre que le franc CFA d'Afrique centrale (XAF), SNIP pourra convertir le montant dû en francs CFA d'Afrique Centrale (XAF).

Nous pouvons, à notre discrétion, imposer des limites quant au montant que vous pouvez convertir ou au nombre de conversions que vous pouvez effectuer. Tous les risques associés à la détention de plusieurs devises sur un compte SNIP relèvent de votre responsabilité. Vous n'êtes pas autorisé à gérer ou convertir des devises à des fins de spéculation, d'arbitrage de conversion, d'options de conversion ou pour toute autre activité qui, selon nous, a pour but premier d'obtenir ou de gagner de l'argent.

sur la base des taux de conversion de devises. Nous pourrions suspendre ou annuler toute transaction qui, selon nous, viole le présent règlement.

1.6.1 Comment SNIP convertit les devises

Excepté les dispositions énoncées ci-dessous et sur la page Frais, si SNIP convertit une devise, la conversion est effectuée selon le taux de change de transaction que nous avons fixé pour la conversion de devise concernée.

Le taux de change de transaction est ajusté régulièrement, généralement entre 17h00 et 19h00 heure du fuseau horaire du Cameroun (WAT ou UTC+01:00), chaque jour ouvré, et lesdits ajustements sont appliqués immédiatement.

Vous pouvez accéder à l'outil Convertisseur de devises pour savoir quel taux de change de transaction peut s'appliquer pour certaines conversions de devises. Les taux affichés par le Convertisseur de devises reflètent les taux applicables au moment où vous utilisez l'outil et sont sujets à modification. Sous réserve d'autres dispositions énoncées dans les Conditions d'utilisation, lorsque vous effectuez une transaction, le taux de change de transaction qui s'applique dans ce cas est indiqué, de sorte que vous puissiez décider d'effectuer ou non votre paiement à ce taux. Dans certains cas, ledit taux de change de transaction peut s'appliquer au paiement de la transaction lors de son traitement ou il peut être valide uniquement si la transaction est traitée par le vendeur dans un délai limité, comme indiqué avant le déclenchement de la transaction. Passé ce délai, nous pourrions utiliser le taux de change de transaction en vigueur au moment du traitement de la transaction par le vendeur ou ne pas effectuer de conversion de devise.

Si vous avez autorisé un paiement au titre d'une autorisation de facturation et que nous effectuons une conversion de devise pour ledit paiement, nous utiliserons le taux de change de transaction en vigueur au moment du traitement de la transaction de paiement par le vendeur. Par conséquent, le taux de change de transaction peut varier pour chaque paiement au titre de l'autorisation de facturation.

Si vous êtes un vendeur et que vous avez accepté de prendre à votre charge le taux de change de transaction à la place de l'acheteur, ou si vous possédez un compte Marchand et que vous convertissez une devise sur votre compte SNIP en dehors d'une transaction spécifique portée au crédit ou au débit de votre compte (*par exemple, si vous convertissez votre solde dans une autre devise*), le taux de change de transaction ne s'applique pas. Dans ce cas, vous devez payer une commission de conversion de devise en fonction d'un taux de change externe de base, comme indiqué sur la page Frais. Le taux de change externe de base repose sur les taux des marchés des changes de gros en vigueur le jour de la conversion ou le jour ouvré précédent.

1.6.2 Choix de conversion de devise

Lorsque votre paiement est approvisionné par une carte de débit ou de crédit et que SNIP détermine qu'une conversion de devise est nécessaire, vous consentez et vous

nous autorisez à convertir la devise à la place de l'émetteur de votre carte de débit ou de crédit.

Vous pouvez éventuellement demander à l'émetteur de votre carte de convertir la devise du paiement par carte dans la devise dans laquelle vous envoyez le paiement depuis votre compte SNIP, en fonction de l'émetteur de la carte et du réseau concernés. Ce choix peut vous être présenté sous différentes formes, notamment le choix de la devise utilisée pour la transaction, si la conversion est effectuée par nos soins ou par l'émetteur de votre carte, ou le taux de conversion utilisé pour la transaction. Si l'émetteur de votre carte convertit la devise, il déterminera le taux de conversion de devise et les frais facturés.

SNIP effectuera toujours la conversion pour les transactions pour lesquelles vous utilisez le solde existant ou dans le cas où votre compte bancaire enregistré est la source d'approvisionnement.

Si SNIP détermine qu'une conversion de devise est nécessaire pour une transaction qui nécessite également le choix d'une source d'approvisionnement secondaire, vous ne pourrez peut-être pas choisir séparément si SNIP ou l'émetteur de votre carte effectue la conversion de devise sur le paiement à partir de votre source d'approvisionnement secondaire.

Lorsqu'une conversion de devise est proposée dans le point de vente par le marchand, et non par SNIP, et que vous choisissez d'autoriser la transaction de paiement sur la base du taux de change et des frais du marchand, SNIP ne saurait être tenu pour responsable envers vous de ladite conversion de devise.

1.7 Relevés de compte et demande d'enregistrement de compte

À moins d'une restriction sur votre compte, vous pouvez afficher et télécharger votre relevé de compte SNIP en vous connectant à votre compte SNIP. Vous acceptez de consulter vos transactions via l'historique de votre compte SNIP.

Les informations clés relatives à vos paiements vous seront communiquées par email/SMS et l'historique de vos transactions sera également mis à jour et mis à votre disposition à tout moment dans votre compte. Vous pouvez également accéder à un rapport téléchargeable depuis votre compte SNIP. Ledit rapport indiquera tous les frais engagés et tous les autres montants débités de votre compte SNIP au cours de la période concernée. Le rapport ne sera mis à jour et mis à disposition que s'il y a eu une activité sur votre compte SNIP ou si des frais ont été engagés au cours de la période concernée. La manière dont nous fournissons les informations de transaction vous permettra de stocker et de reproduire les informations en l'état, par exemple en imprimant une copie.

Nous nous réservons le droit de facturer des frais pour vous fournir des informations supplémentaires ou l'historique des transactions et d'autres informations sur les frais de manière différente, mais vous ne serez pas facturé pour les documents demandés si vous affirmez, de bonne foi, qu'une erreur s'est produite sur votre compte SNIP.

1.8 Commissions

Nous facturons des frais sur nos services, comme indiqué sur la page Frais.

Les frais indiqués incluent toutes les taxes applicables. Cependant, il peut exister d'autres taxes ou coûts qui ne sont pas payés par notre intermédiaire ou que nous n'imposons pas.

Vous êtes responsable des frais de téléphone et des frais facturés par votre fournisseur de service Internet ou des frais similaires ou associés liés à votre utilisation de nos services.

Nous pouvons déduire nos frais de votre solde SNIP. Nous pouvons déduire nos commissions sur les transactions des montants que nous transférons avant que l'argent ne soit crédité sur votre solde SNIP.

Nous vous fournirons les détails des montants que vous recevez et des frais facturés par email/SMS ou dans l'historique de vos transactions (*auquel vous pouvez accéder en vous connectant à votre compte*).

Si votre paiement implique de nous payer des frais, nous pouvons vous les indiquer lorsque vous nous donnez vos instructions de paiement.

Vous ne pouvez compenser ni déduire aucun montant de nos frais.

Nous nous réservons le droit d'appliquer des frais pour tout service additionnel que nous fournissons en dehors des présentes Conditions d'utilisation. Nous vous en informerons lorsque vous demanderez le service, le cas échéant.

2 Paiements

2.1 Dispositions générales pour effectuer un paiement

2.1.1 Vos instructions de paiement

Nous pouvons vous permettre de nous fournir vos instructions de paiement de quelque manière que ce soit, et nous pouvons vous en informer de temps à autre. La manière dont vous fournissez vos instructions de paiement peut dépendre du type de paiement que vous effectuez, par exemple :

- Si vous payez un achat ou faites un don, de nombreux vendeurs et/ou collecteurs de fonds vous autorisent à nous fournir vos instructions de paiement

dans le cadre d'un paiement SNIP dédié ou d'une autre intégration de collecte de paiement SNIP sur leur site.

- Vous pouvez utiliser la fonction Envoyer de l'argent lorsque vous vous connectez à votre compte SNIP pour envoyer un paiement à un tiers.

Nous pouvons vous demander d'authentifier vos instructions (c'est-à-dire de nous fournir les informations dont nous avons besoin pour vérifier que c'est bien vous qui fournissez les instructions,) ou de vous connecter à votre compte SNIP pour nous fournir vos instructions de paiement.

Nous pourrions vous proposer de choisir certains destinataires pour une expérience de paiement plus rapide, ce qui fera d'eux des "bénéficiaires de confiance" pour vos futurs paiements en leur faveur. En principe, nous ne vous demanderons pas de vous connecter (*avec un mot de passe, un code d'accès ou un code similaire*) pour effectuer lesdits paiements. Vous pouvez consulter et modifier à tout moment la liste de vos bénéficiaires de confiance dans votre compte SNIP.

2.1.2 Annuler vos instructions de paiement

Une fois que vous nous avez transmis vos instructions de paiement, vous ne pouvez plus les annuler, sauf s'il s'agit d'une instruction de paiement dans le cadre d'une autorisation de facturation (*voir ci-dessous pour plus de détails*).

2.1.3 Combien de temps prendra mon paiement ?

Votre paiement en faveur d'un autre utilisateur sera débité immédiatement de votre compte, ou pour ce qui est des virements le jour ouvré suivant la réception de vos instructions de paiement complètes.

Nous pouvons vous autoriser à nous demander d'effectuer votre paiement à une date ultérieure spécifique, auquel cas votre paiement sera débité de votre compte à cette date ultérieure.

D'autres dispositions des présentes Conditions d'utilisation peuvent entraîner une prolongation des délais ci-dessus.

2.1.4 Dans quels cas pouvons-nous refuser d'effectuer votre paiement ?

Nous pouvons considérer vos instructions de paiement comme incomplètes et nous pouvons refuser d'effectuer votre paiement si :

- Votre solde SNIP est insuffisant.
- Nous avons des raisons de penser que vos sources d'approvisionnement enregistrées sont insuffisantes pour couvrir le montant de votre paiement.
- Vous n'avez pas fourni toutes les informations obligatoires demandées lors de la procédure de paiement que nous utilisons pour obtenir vos instructions de

paiement (*par exemple, les informations sur le destinataire et l'authentification de votre instruction de paiement*).

- Le paiement dépasse la limite d'envoi que nous vous indiquons lorsque vous tentez d'effectuer l'opération.
- Nous avons des raisons de croire qu'une activité interdite s'est produite en rapport avec votre compte ou que vous enfreignez de quelque manière que ce soit les présentes Conditions d'utilisation.

2.1.5 Rejet de votre paiement par le destinataire

Si nous vous permettons d'envoyer un paiement à un destinataire qui ne possède pas de compte SNIP, ledit destinataire peut réclamer l'argent en ouvrant un compte SNIP.

Si le destinataire possède déjà un compte SNIP, il peut refuser d'accepter l'argent.

Si le destinataire refuse d'accepter l'argent ou n'ouvre pas de compte SNIP et réclame l'argent dans les 30 jours suivant son envoi, l'argent (*hormis les commissions qui vous ont été facturées*) sera remboursé sur votre compte SNIP. Consultez la section Remboursements sur votre compte pour savoir ce qui peut se produire lorsque votre compte SNIP reçoit un remboursement.

2.1.6 Limites d'envoi

Nous pouvons, à notre discrétion, imposer des limites au montant et à la valeur des paiements que vous pouvez effectuer, y compris de l'argent que vous envoyez pour des achats. Vous pouvez consulter les limites d'envoi en vous connectant à votre compte SNIP. Pour lever votre limite d'envoi, vous devez suivre les étapes que nous vous indiquerons au moyen d'une notification ou que nous publierons occasionnellement (*peut être précisé par SNIP dans l'aperçu de votre compte*).

2.2 Configurer des débits à partir de votre compte

2.2.1 Paiements retardés des vendeurs

Lorsque vous payez certains vendeurs ou certains achats (*par exemple, des abonnements canal +*) qui doivent prolonger un abonnement ou des biens qui doivent être expédiés ou qui peuvent être mis à jour et finalisés par le vendeur, vous fournissez :

- Une autorisation au vendeur pour qu'il recouvre votre paiement ultérieurement
- Une instruction à SNIP nous demandant de payer automatiquement ledit vendeur lorsque celui-ci le réclame

Votre autorisation reste généralement valide pendant 30 jours maximum, mais elle peut le rester plus longtemps. Si vous disposez d'un solde, nous pourrions mettre en attente le montant du paiement jusqu'à ce que le vendeur recouvre votre paiement. Si votre paiement requiert une conversion de devise de notre part, le taux de change de transaction sera déterminé et appliqué (comme indiqué dans la section Conversion de devise) au moment du traitement du paiement.

Votre autorisation permet au vendeur de modifier le montant du paiement avant son recouvrement (pour tenir compte de toute modification d'achat que vous pouvez conclure avec le vendeur, telle qu'une taxe supplémentaire, des frais de livraison ou d'affranchissement, ou des remises). SNIP n'est pas tenu de vérifier les modifications à un moment quelconque (notamment au moment du virement). Nous pouvons transférer tout montant sur la base de votre autorisation et à réception des instructions du vendeur concernant le montant du paiement final.

2.2.2 Paiements couverts par une autorisation de facturation

Vous pouvez utiliser une autorisation de facturation pour gérer les paiements au même destinataire de manière automatique. Lorsque vous accordez une autorisation de facturation :

- a. Vous autorisez les destinataires nommés à recouvrer les paiements sur votre compte selon leur choix (*par exemple, il peut s'agir du paiement de montants dus à un destinataire pour l'achat de biens ou de services dans le cadre d'un contrat distinct que vous avez conclu avec ledit destinataire*).
- b. Vous demandez à SNIP de payer les destinataires nommés (*ou d'autres destinataires désignés par les destinataires nommés*) lorsque lesdits destinataires nommés demandent à SNIP d'effectuer votre paiement.

Les destinataires deviennent de ce fait des "bénéficiaires de confiance" de tous les paiements effectués en leur faveur. C'est pourquoi nous ne vous demanderons généralement pas de vous connecter (*avec un mot de passe, un code d'accès ou un code similaire*) pour approuver ces paiements ultérieurs lorsqu'ils sont effectués.

Les paiements effectués au titre de l'autorisation de facturation peuvent être de montants variables et avoir lieu à des dates différentes. Nous ne sommes qu'un fournisseur de services de paiement. À ce titre, nous ne pouvons pas savoir (*et ne vous attendez pas à ce que nous le sachions*) ce que vous avez convenu ou non avec le destinataire ou pourquoi le destinataire a décidé de recouvrer votre paiement. Nous ne sommes pas tenus de vérifier ou de confirmer le montant que le destinataire nous indique afin de traiter les paiements effectués au titre de l'autorisation de facturation.

Nous utilisons plusieurs termes pour désigner les paiements qui peuvent être gérés par une autorisation de facturation, notamment "paiements automatiques", "paiements d'abonnement", "paiements récurrents", "transactions de référence", "virements préautorisés" et "paiements préapprouvés".

Vous pouvez annuler votre autorisation de facturation à tout moment dans l'interface de votre compte ou en nous contactant. Lorsqu'un paiement au titre de ladite autorisation de facturation doit être effectué avant la fin du jour ouvré suivant votre demande d'annulation, nous pouvons annuler votre autorisation de facturation une

fois le paiement effectué. Si vous annulez une autorisation de facturation, l'argent correspondant aux biens ou services que vous avez reçus mais que vous n'avez pas payés peut rester dû au destinataire.

Si nous déterminons qu'une conversion de devise est nécessaire pour un paiement au titre d'une autorisation de facturation et que nous procédons à la conversion, nous utiliserons le taux de change de transaction en vigueur au moment du traitement du paiement. Le taux de change de transaction peut varier en fonction de la transaction de paiement.

2.3 Remboursements sur votre compte

2.3.1 Modalités de remboursement

Nous pouvons éventuellement autoriser le destinataire de votre paiement à :

- Refuser de l'accepter
- Décider de l'accepter, puis utiliser notre service pour vous rembourser ultérieurement tout ou partie du montant du paiement

Le montant de tout paiement refusé ou remboursé sera recredité sur votre Solde. Le montant d'un paiement non récupéré sera recredité sur votre Solde dans un délai de 30 jours après la date du paiement initial. Si le montant d'un paiement vous est renvoyé comme indiqué ci-dessus, nous pourrons le convertir soit :

- Dans la devise du solde que vous avez utilisé pour le paiement initial (avant toute conversion dans la devise reçue par le destinataire)
- Dans la devise d'ouverture de votre compte

Si le paiement d'origine que vous avez envoyé impliquait une conversion de devise, nous convertirons le montant renvoyé à partir de la devise reçue par le destinataire comme suit :

- Si le montant est renvoyé dans la journée suivant la date du paiement d'origine, nous utiliserons notre taux de change de transaction en vigueur à la date du paiement d'origine, de sorte que vous receviez le montant initial dans la devise d'origine à partir de laquelle vous avez effectué la conversion pour le paiement d'origine.
- Si le montant est renvoyé plus d'un jour après la date du paiement d'origine, nous utiliserons, et vous consentez à accepter, notre taux de change de transaction en vigueur au moment de la conversion du montant renvoyé.

Le taux de change de transaction peut être appliqué immédiatement et sans préavis.

Sauf indication contraire détaillée ci-dessus, vous acceptez de prendre en charge la commission de conversion de devise pour les montants qui vous sont renvoyés sous forme de remboursements ou de paiement refusés lorsque vous convertissez un

montant qui vous est renvoyé de la manière susmentionnée. Le taux de change de transaction peut être appliqué immédiatement et sans préavis.

Nous pouvons également virer automatiquement le montant remboursé de votre Solde et retransférer l'argent vers la source d'approvisionnement que vous avez utilisée pour le paiement d'origine. Les virements peuvent également donner lieu à une conversion de devise. Consultez la section Virer de l'argent ci-dessus.

2.3.2 Risques lors de la réception de remboursements

Le montant remboursé peut être inférieur au montant de votre paiement initial. Cela peut se produire à la suite :

- De l'envoi, par le destinataire, d'un remboursement dont la valeur est inférieure au montant de votre paiement initial. SNIP étant uniquement un fournisseur de services de paiement, nous ne pouvons pas connaître le montant du remboursement qui vous est dû de la part du destinataire du paiement initial, ni la raison pour laquelle le destinataire vous a remboursé un montant particulier.
- De fluctuations du taux de change de transaction.

SNIP ne saurait être responsable d'aucune perte résultant de la décision, de la part du destinataire, de refuser ou de rembourser votre paiement, sauf dans la mesure où SNIP n'a pas correctement traité un remboursement envoyé par le destinataire.

Nous ne sommes pas responsables envers vous de la différence entre la valeur de votre paiement d'origine et la valeur du remboursement qui en résulte, sauf dans la mesure où le remboursement est un paiement incorrect (voir la section Résolution des problèmes).

2.4 Financer votre paiement

2.4.1 Sélectionner une source d'approvisionnement préférée

Vous pouvez sélectionner une source d'approvisionnement préférée lorsque vous êtes connecté à votre compte. Sous réserve des présentes Conditions d'utilisation, la source d'approvisionnement préférée sera utilisée comme source d'approvisionnement par défaut pour les paiements que vous envoyez depuis votre compte.

Vous pouvez définir des sources d'approvisionnement préférées distinctes pour certains paiements couverts par une autorisation de facturation.

2.4.2 Modalités d'approvisionnement spéciales

Certains paiements peuvent être approvisionnés au moyen de modalités d'approvisionnement spéciales liées à votre compte SNIP, telles qu'un solde spécifique au marchand ou à la transaction, des bons d'achat ou d'autres modalités de financement promotionnelles. L'utilisation et la priorité desdites modalités

d'approvisionnement spéciales sont soumises à des conditions générales supplémentaires conclues entre vous et SNIP. L'aperçu de votre compte peut indiquer le montant notionnel disponible dans vos modalités d'approvisionnement spéciales pour approvisionner à tout moment les paiements éligibles. Ledit montant ne constitue pas d'argent électronique, ne saurait être considéré comme faisant partie de votre solde SNIP et ne peut être échangé contre des espèces. Il représente uniquement le montant d'argent électronique que SNIP propose d'émettre et de créditer sur votre compte lors d'un paiement éligible (*et uniquement pour approvisionner immédiatement ledit paiement*), sous réserve des conditions générales supplémentaires (et uniquement pour la période mentionnée dans lesdites conditions générales) d'utilisation de ladite source d'approvisionnement spéciale. Si votre paiement approvisionné par une modalité d'approvisionnement spéciale est annulé ultérieurement pour une raison quelconque, SNIP conservera le montant représentant la partie dudit paiement approvisionnée par votre modalité d'approvisionnement spéciale et (sous réserve que ladite modalité d'approvisionnement spéciale n'ait pas déjà expirée) rétablira la modalité d'approvisionnement spéciale.

2.4.3 Approvisionner des paiements que vous envoyez depuis votre compte

Nous obtiendrons de l'argent électronique pour le paiement que vous envoyez depuis votre compte auprès des sources suivantes dans l'ordre indiqué ci-dessous, dans la mesure où elles sont disponibles :

1. Solde SNIP préexistant
2. Portemonnaie électronique
3. Source d'approvisionnement préférée (*si sélectionnée et disponible*)
4. Modalités d'approvisionnement spéciales (*si disponibles pour la transaction concernée*)
5. Compte bancaire (*virement immédiat via mandat bancaire*)
6. SNIP Crédit (*si disponible*)
7. Carte de débit SNIP (*si disponible*)
8. Carte de crédit SNIP (*si disponible*)
9. Carte de débit
10. Carte de crédit
11. Compte bancaire (*virement différé*)

Si vous avez enregistré un compte bancaire en tant que source d'approvisionnement, nous pouvons choisir de vous offrir l'accès au service de Paiement après Livraison, qui vous permet de différer un débit sur ledit compte bancaire pendant une période donnée. Si un tel service vous est proposé, et si vous choisissez de l'utiliser, les Conditions générales du Paiement après Livraison s'appliquent.

2.5 Protection des Achats SNIP

Lorsque vous effectuez un achat auprès d'un vendeur qui accepte SNIP, vous pouvez être éligible à un remboursement dans le cadre de la Protection des Achats SNIP. Le cas échéant, le programme de Protection des Achats SNIP vous donne droit à un

remboursement du prix d'achat total de l'objet, ainsi que des frais de livraison initiaux que vous avez éventuellement payés. SNIP détermine, à son entière discrétion, si votre réclamation est éligible à la Protection des Achats SNIP. La décision initiale de SNIP est jugée définitive. Cependant, vous pouvez éventuellement contester cette décision si vous êtes en possession de nouvelles informations ou de preuves irréfutables qui n'étaient pas disponibles au moment de la décision initiale, ou si vous pensez qu'il y a eu une erreur lors de la prise de décision.

IMPORTANT : dans le cadre du règlement de votre réclamation, vous devrez peut-être renvoyer l'objet au vendeur ou à toute autre partie indiquée par SNIP. La Protection des Achats SNIP ne vous donne pas droit au remboursement des frais de retour qui vous seront éventuellement imputés à cette occasion.

Le programme de Protection des Achats SNIP peut s'appliquer lorsque vous rencontrez les problèmes particuliers suivants dans le cadre d'une transaction :

- Vous n'avez pas reçu l'objet acheté auprès d'un vendeur (*réclamation de type "Objet non reçu"*).
- Vous avez reçu un objet, mais il ne s'agit pas de celui que vous avez commandé (*réclamation de type "Ne correspondant pas du tout à sa description"*).

Si vous pensez qu'une transaction effectuée par le biais de votre compte SNIP l'a été sans votre autorisation, votre réclamation à ce titre ne s'inscrit pas dans le programme de Protection des Achats SNIP. Vous pouvez en trouver la description sous Résoudre les problèmes.

2.5.1 Transactions par QR code

Si vous achetez un objet auprès d'un vendeur en personne en utilisant un QR code SNIP destiné aux biens et services, votre transaction peut être éligible à la Protection des Achats SNIP.

2.5.2 Réclamations de type Objet non reçu

Votre réclamation ***ne sera pas*** éligible à un remboursement pour Objet non reçu au titre de la Protection des Achats SNIP si :

- Vous récupérez l'objet en personne où vous organisez sa collecte en votre nom, y compris si vous utilisez SNIP dans le point de vente d'un vendeur, à l'exception des transactions en personne de biens et services par QR code SNIP.
- Le vendeur a fourni une preuve de livraison.

Si le vendeur présente une preuve attestant qu'il vous a livré les biens, SNIP peut donner gain de cause au vendeur en cas de réclamation de type Objet non reçu, même si vous soutenez que vous n'avez pas reçu les biens.

2.5.3 Réclamations de type Ne correspondant pas du tout à sa description

Un objet peut être considéré comme Ne correspondant pas du tout à sa description si :

- L'objet est sensiblement différent de la description que le vendeur en a fait.
- Vous avez reçu un objet complètement différent.
- L'état de l'objet était faussement représenté. Par exemple, l'objet était décrit comme neuf alors qu'il est d'occasion.
- L'objet n'est pas authentique alors qu'il était présenté comme tel (par ex., contrefaçon)
- Certaines pièces ou fonctionnalités importantes de l'objet sont manquantes, ce qui n'était pas indiqué dans sa description au moment de l'achat.
- Vous avez acheté plusieurs objets, mais vous ne les avez pas tous reçus.
- L'objet a été endommagé lors de son expédition.
- L'objet reçu est inutilisable en l'état et n'était pas décrit comme tel.

Un objet peut ne pas être considéré comme Ne correspondant pas du tout à sa description si :

- Le vendeur a correctement décrit le défaut de l'objet dans sa description.
- L'objet était correctement décrit, mais vous n'en vouliez plus à sa réception.
- L'objet était correctement décrit, mais ne répondait pas à vos attentes.
- L'objet a de petites égratignures et était décrit comme ayant déjà été utilisé.

2.5.4 Objets et transactions éligibles

Les transactions ou objets suivants **ne sont pas** éligibles à la Protection des Achats SNIP :

- Immobilier, notamment les biens à usage résidentiel
- Véhicules, notamment les véhicules motorisés, les motos, les véhicules de loisirs, les avions et les bateaux, à l'exception des véhicules personnels légers portables utilisés à des fins récréatives, tels que les vélos et skateboard à lévitation
- Entreprises (lorsque vous achetez ou investissez dans une entreprise)
- Machines industrielles utilisées dans la fabrication
- Paiements équivalents à des espèces, notamment les objets à valeur enregistrée, tels que les cartes cadeaux et les cartes prépayées
- Paiements effectués pour de l'or (que ce soit sous forme physique ou cotée en bourse)
- Produits financiers ou investissements de quelque nature que ce soit
- Jeux d'argent et/ou toute autre activité avec frais d'inscription et prix
- Dons, y compris les paiements sur les plateformes de financement participatif et les paiements effectués sur des plateformes de crédit participatif
- Paiements à des organismes publics (à l'exception des sociétés d'État) ou à des tiers agissant pour le compte d'organismes publics ou gouvernementaux
- Paiements envoyés via SNIP à un service de paiement de factures
- Réclamations de type Ne correspondant pas du tout à sa description pour des objets entièrement ou partiellement personnalisés

- Réclamations de type Objet non reçu pour les biens physiques et matériels que vous récupérez en personne ou dont vous organisez la collecte en votre nom, notamment les objets achetés dans un point de vente, sauf si vous avez payé la transaction en personne à l'aide d'un **QR code SNIP** destiné aux transactions de biens et de services
- Tout ce qui est interdit par le **Règlement sur les utilisations autorisées de SNIP**
- Paiements effectués dans le cadre des Paiements groupés SNIP
- Paiements personnels, y compris les paiements envoyés par le biais de la fonctionnalité Proches de SNIP
- Paiements envoyés autrement qu'à l'aide de votre compte SNIP
- Objets destinés à la revente, notamment les transactions impliquant un seul objet ou les transactions impliquant plusieurs objets

2.5.5 Éligibilité des transactions au titre de la Protection des Achats SNIP

Pour être éligible à la Protection des Achats SNIP, vous devez remplir toutes les conditions suivantes :

- Posséder un compte SNIP en règle
- Payer l'objet éligible à partir de votre compte SNIP
- Essayer de contacter le vendeur pour résoudre le problème directement avec lui avant de signaler un litige concernant une réclamation au titre de la Protection des Achats SNIP via le **Gestionnaire de litiges**
- Répondre à la demande de documentation de SNIP et à d'autres informations dans les délais exigés
- Signaler un litige dans le **Gestionnaire de litiges** dans un délai de 180 jours suivant la date à laquelle vous avez envoyé le paiement, puis suivre notre procédure de résolution des litiges en ligne
- Ne pas avoir reçu de remboursement ou accepté une solution alternative pour votre achat auprès d'une autre source

2.5.6 Notre procédure de résolution des litiges en ligne

Si vous ne parvenez pas à résoudre un problème concernant une transaction directement avec un vendeur, vous devez suivre la procédure de résolution des litiges en ligne dans le Gestionnaire de litiges pour déposer une réclamation au titre de notre Protection des Achats SNIP. Vous pouvez également déposer une réclamation (étape 2 ci-dessous) en nous appelant afin de joindre un conseiller. Les étapes à suivre sont indiquées ci-dessous. Si vous ne les suivez pas, votre réclamation pourra être rejetée :

Étape 1 : signalez un litige dans un délai de 180 jours suivant la date à laquelle vous avez effectué le paiement. De cette manière, vous pourrez peut-être entamer une conversation directe avec le vendeur au sujet du problème rencontré avec la transaction, ce qui pourra faciliter la résolution du litige. Si vous ne parvenez pas à résoudre le litige directement avec le vendeur, passez à l'étape 2. Nous **suspendrons** l'argent associé à la transaction sur le compte SNIP du vendeur jusqu'à ce que le litige soit résolu ou clôturé.

Étape 2 : **faites remonter le litige en demande de remboursement** dans les 20 jours suivant son signalement si vous ne parvenez pas à trouver un accord avec le vendeur, sans quoi nous le clôturerons automatiquement. Vous pouvez faire remonter le litige en demande de remboursement dans le **Gestionnaire de litiges**. Le vendeur ou SNIP peut également faire remonter le litige en réclamation à ce stade. Si vous déposez une réclamation de type Objet non reçu, SNIP pourra vous demander de patienter au moins 7 jours à compter de la date de la transaction pour faire remonter le litige en réclamation.

Étape 3 : **répondez aux demandes de documents ou à toute autre demande d'information de SNIP** une fois que vous-même, le vendeur ou SNIP avez fait remonter le litige en demande de remboursement. SNIP pourra vous demander de fournir des reçus, des évaluations de tiers, des rapports de police ou tout autre document. Vous devez répondre à ces demandes de manière opportune conformément aux indications données dans les correspondances que nous vous adressons.

Étape 4 : **répondez aux demandes d'expédition de SNIP en temps voulu** si vous déposez une réclamation de type Ne correspondant pas du tout à sa description. SNIP pourra vous demander de réexpédier l'objet à vos frais au vendeur, à SNIP ou à un tiers (qui sera précisé par SNIP) et de fournir une Preuve de livraison.

Si vous utilisez le service de la Cameron Postal Service (CAMPOST) :

- Pour les objets d'une valeur inférieure à XAF 5.000, SNIP exige uniquement une Preuve d'affranchissement physique.
- Pour les objets d'une valeur égale ou supérieure à XAF 5.000, SNIP exige une Preuve de livraison.

Pour tous les autres services de livraison nationaux (et internationaux), SNIP exige une Preuve de livraison, quelle que soit la valeur de l'objet.

Étape 5 : SNIP prend une décision finale (*notamment la clôture automatique de tout litige ou de toute réclamation*), à son entière discrétion, en fonction des conditions d'éligibilité susmentionnées, de toute information supplémentaire communiquée au cours de la procédure de résolution des litiges en ligne ou de toute autre information que SNIP juge pertinente et appropriée dans les circonstances.

2.5.7 Achat de billets

Dans certains cas, si vous achetez un billet ou payez un droit d'entrée vous permettant d'assister à un événement auprès du destinataire d'un paiement qui est titulaire d'un compte SNIP ("Événement"), tout l'argent versé par vos soins sera détenu en fiducie par SNIP, de sorte que l'intérêt bénéficiaire de cet argent vous revienne jusqu'à ce que l'Événement en question ait lieu.

2.5.8 Litige avec SNIP ou l'émetteur de votre carte

Si vous avez utilisé une carte de débit ou de crédit comme mode de paiement d'une transaction par le biais de votre compte SNIP et que vous n'êtes pas satisfait de la transaction, vous pouvez contester la transaction auprès de l'émetteur de votre carte. Les droits d'opposition bancaire applicables en cas de paiement par carte peuvent être plus étendus que ceux dont vous bénéficiez au titre de la Protection des Achats SNIP. Par exemple, si vous contestez une transaction auprès de l'émetteur de votre carte, vous pourrez peut-être recouvrer les montants que vous avez payés pour les objets dont vous n'êtes pas satisfait, même s'ils ne sont pas éligibles à la protection de SNIP au titre d'une réclamation de type Ne correspondant pas du tout à sa description.

Vous devez choisir de signaler un litige auprès de SNIP au titre de notre Protection des Achats SNIP ou de le signaler auprès de l'émetteur de votre carte. Vous ne pouvez pas engager ces actions simultanément ni demander deux remboursements. Si vous signalez un litige ou déposez une réclamation auprès de SNIP et que vous signalez également un litige ou déposez une réclamation pour la même transaction auprès de l'émetteur de votre carte, nous clôturerons le litige signalé ou la réclamation déposée auprès de nos services. Cette clôture n'aura aucune incidence sur la procédure de litige engagée auprès de l'émetteur de votre carte. Par ailleurs, si vous signalez un litige auprès de l'émetteur de votre carte, vous ne pourrez pas signaler un litige ou déposer une réclamation ultérieurement auprès de nos services.

Si vous décidez de contester une transaction auprès de SNIP et que nous ne vous donnons pas gain de cause, vous pouvez signaler ultérieurement le litige auprès de l'émetteur de votre carte. Si SNIP ne prend pas de décision finale concernant votre réclamation avant la date limite de signalement d'un litige imposée par l'émetteur de votre carte et que, en raison du retard de notre réponse, vous récupérez une somme inférieure au montant total que vous auriez dû récupérer auprès de l'émetteur de votre carte, nous compenserons le manque à gagner (*moins la somme déjà perçue auprès du vendeur ou de l'émetteur de votre carte*).

Avant de contacter l'émetteur de votre carte ou de signaler un litige auprès de SNIP, vous devez contacter le vendeur pour tenter de résoudre le problème conformément au règlement du vendeur concernant les retours.

3 Recevoir des paiements

3.1 Dispositions générales pour recevoir des paiements

SNIP peut autoriser quiconque (*avec ou sans compte*) à effectuer un paiement entraînant l'émission ou le transfert d'argent électronique sur votre compte.

En intégrant à votre plateforme ou interface de paiement en ligne toute fonctionnalité visant à permettre à un payeur sans compte SNIP d'envoyer un paiement sur votre compte SNIP, vous acceptez toutes les Conditions d'utilisation supplémentaires de ladite fonctionnalité que SNIP mettra à votre disposition sur n'importe quelle plateforme en ligne ou page du site SNIP ou SNIGS (*y compris toute page destinée aux*

développeurs et notre page Contrats d'utilisation). Lesdites Conditions d'utilisation supplémentaires incluent l'Accord relatif aux Autres moyens de paiement SNIP.

La réception d'un paiement sur votre compte n'est pas assimilée à de l'argent disponible. Une notification indiquant qu'un paiement vous a été envoyé ne constitue pas un reçu d'argent électronique sur votre compte, à moins que vous n'ayez accepté le paiement.

Nous pouvons, de temps à autre, vous autoriser à accepter des paiements dans n'importe quelle devise prise en charge par notre Service.

Lorsque vous (*au lieu de SNIP*) proposez au payeur dans le point de vente une conversion de devise d'un montant que vous recevez via SNIP, vous devez informer l'acheteur du taux de change et des frais qui s'appliquent à la transaction de paiement. SNIP ne saurait encourir aucune responsabilité vis-à-vis de l'acheteur si vous omettez de l'informer du taux de change et des frais applicables. Vous reconnaissez que, si vous n'informez pas l'acheteur du taux de change et des frais applicables, cette omission peut être constitutive d'un délit.

Tout paiement qui vous est envoyé peut faire l'objet d'une annulation, d'une vérification, d'une restriction, d'une réserve ou d'une suspension conformément aux présentes Conditions d'utilisation.

3.1.1 Limites de réception

Nous pouvons, à notre discrétion, imposer des limites au montant et à la valeur des paiements que vous pouvez recevoir, y compris à l'argent que vous recevez pour des achats. Pour lever votre limite de réception, vous devrez suivre les étapes que nous vous indiquerons ou que nous publierons de temps à autre (*que nous pourrions préciser dans l'aperçu de votre compte*).

3.2 Nouvelle solution de paiement incluse dans SNIP Commerce Platform

SNIP Commerce Platform inclut notre nouvelle solution de paiement qui comprend :

- Notre fonctionnalité de paiement groupé dédiée sur votre plateforme ou dans votre solution de paiement en ligne qui permet à un acheteur avec ou sans compte d'envoyer un paiement sur votre compte
- Une protection contre la fraude

Nous pouvons vous proposer tout ou partie de la solution de paiement. Si nous vous proposons la nouvelle solution de paiement et que vous choisissez de l'utiliser, vous acceptez, en plus des présentes Conditions d'utilisation, les termes supplémentaires suivants relatifs aux fonctionnalités suivantes :

- L'**Accord relatif aux Autres moyens de paiement SNIP**, lorsque vous utilisez notre fonctionnalité LPM (*modes de paiement locaux*) dans le cadre de la solution de paiement
- Les **Conditions d'utilisation des services de paiement par carte en ligne de SNIP** lorsque vous utilisez :
 - Notre service Paiements avancés par carte de crédit ou de débit dans le cadre de la solution de paiement
 - La protection contre la fraude dans le cadre de la solution de paiement

Nos **Commissions** liées à l'utilisation de la solution de paiement s'appliquent.

3.3 Règles sur la surfacturation

SNIP n'encourage pas la surfacturation, car il s'agit d'une pratique commerciale susceptible de pénaliser le consommateur et de créer une confusion inutile et l'abandon au moment du paiement.

Vous ne devez pas surfacturer l'utilisation de nos services.

3.4 Présentation de SNIP

Vous devez traiter SNIP comme un mode de paiement ou une marque au moins à égalité avec tout autre mode de paiement proposé dans vos points de vente, y compris sur vos sites ou vos applications mobiles. Cela comprend au moins à égalité ou sensiblement similaire :

- L'emplacement du logo
- La visibilité dans un point de vente quel qu'il soit
- Le traitement en termes de flux de paiement, conditions, restrictions ou frais, dans chaque cas par rapport aux autres marques et modes de paiement dans vos points de vente

Dans les communications avec vos clients ou dans vos communications publiques, vous ne devez pas dénigrer le mode de paiement SNIP, ni manifester une préférence pour d'autres modes de paiement par rapport à SNIP.

3.5 Déclaration de taxes et d'informations

Il vous incombe de déterminer quelles taxes, le cas échéant, s'appliquent aux paiements que vous effectuez ou recevez, et vous seul êtes responsable de l'évaluation, de la collecte, de la déclaration et du versement des taxes appropriées à l'autorité compétente. SNIP n'est en aucun cas chargé de déterminer les taxes applicables à votre transaction, ni de calculer, collecter, déclarer ou verser les taxes associées à une transaction. Aucune TVA ne s'applique aux services SNIP agissant en qualité de prestataires de services bancaires au sein de la CEMAC.

3.6 Vos règlements sur les remboursements et sur le respect de la vie privée

Vous êtes tenu de publier un règlement concernant les retours et les remboursements, ainsi qu'un règlement sur le respect de la vie privée.

3.6.1 Paiements en magasin et transactions par QR code

Si vous acceptez les paiements SNIP dans votre magasin physique, vous devez communiquer au client le montant total de la transaction avant qu'elle ne soit effectuée. Vous ne pouvez débiter du compte de votre client que les transactions qu'il a autorisées. S'ils le souhaitent, vous devez également remettre à vos clients un reçu physique. Vous acceptez que toute transaction que vous réalisez s'accompagne d'une description exacte et réelle des biens et services achetés.

Si vous utilisez un QR code pour accepter des paiements dans votre magasin physique, vous devez utiliser un QR code destiné aux transactions de biens et services. Vous ne devez pas utiliser les QR codes destinés aux transactions en personne à titre de mode d'acceptation de paiements se rapportant à des transactions de biens et services en ligne. Pour toute réclamation d'un acheteur liée à des transactions par QR code, nous pourrions vous demander de nous fournir une autre preuve de livraison, ou tout(e) autre document ou information concernant ladite transaction.

3.7 Vendeurs présents sur les places de marché

Si vous êtes vendeur sur une place de marché ou via une application tierce sur laquelle SNIP est proposé, vous devez vous conformer à toutes les règles qui s'appliquent au programme de protection des achats de la place de marché ou de l'application tierce pour les ventes effectuées via ce forum. De telles protections peuvent vous obliger à prendre certaines mesures et peuvent affecter le traitement des réclamations.

Vous pourrez éventuellement autoriser certaines places de marché à utiliser votre compte pour payer des montants que vous devez à la place de marché ou à l'acheteur (*selon le cas*), désignés sous le terme de Montants dus à la place de marché, suite à une réclamation en vertu de la procédure de résolution de la place de marché. Si vous accordez une telle autorisation et que la place de marché nous informe de la réclamation, vous nous mandatez pour traiter les paiements de tous les Montants dus à la place de marché liés à ladite réclamation depuis votre compte SNIP en faveur de la place de marché ou de l'acheteur (*selon le cas*), conformément aux instructions que nous aura données la place de marché. Nous pourrions considérer vos instructions concernant le paiement de tout Montant dû à la place de marché comme annulées si nous déterminons que la réclamation aurait été clôturée en votre faveur si elle avait été déposée auprès de nos services. Vous pouvez également annuler lesdites instructions en nous contactant. Toutes les réclamations déposées directement auprès de la place de marché sont régies par le règlement de la place de marché uniquement.

Les conditions de la Protection des Marchands SNIP ne vous couvrent pas en cas de réclamations déposées par vos acheteurs directement auprès de la place de marché.

3.8 Accepter des paiements couverts par une autorisation de facturation

Si nous vous permettons d'accepter des paiements d'un payeur en vertu d'une autorisation de facturation, lorsque vous nous présentez une demande de paiement en vertu de ladite autorisation de facturation, vous :

- Nous garantissez que les montants que vous présentez ont été convenus et acceptés par le payeur dont le compte sera débité (*y compris les modifications apportées auxdits montants*) et que vous informerez préalablement le payeur de la déduction
- Acceptez d'informer le payeur au moins 4 semaines à l'avance du montant recouvré si ledit montant a augmenté de telle manière que le payeur ne puisse pas raisonnablement s'attendre à payer un tel montant compte tenu de ses habitudes de dépenses antérieures et des circonstances du paiement, et vous convenez du fait que vous êtes responsable envers nous de tout remboursement dudit paiement conformément aux présentes Conditions d'utilisation

3.9 Paiements groupés SNIP

Vous pouvez utiliser les services de Paiements groupés de SNIP pour envoyer des paiements à plusieurs destinataires en un seul lot, tels que des commissions, des remises, des récompenses, des avantages et des paiements professionnels par lot. Pour pouvoir utiliser ces services, vous devez :

- Posséder un compte SNIP Marchand en règle et sans aucune limite de retrait
- Nous avoir demandé et avoir reçu notre autorisation pour utiliser lesdits services

Le montant dû à SNIP pour lesdits services diffère selon que vous utilisez les services de Paiements groupés, selon la manière dont vous envoyez les paiements groupés et selon la devise de ces paiements. Lesdites commissions sont indiquées dans le tableau Paiements groupés SNIP.

Si le destinataire du paiement groupé ne possède pas de compte SNIP, il peut réclamer le paiement en ouvrant un compte. Tous les paiements groupés non réclamés par le destinataire dans un délai de 30 jours vous seront remboursés. Nous ne sommes aucunement responsables des montants envoyés par erreur via les services de Paiements groupés, ni tenus d'annuler un paiement groupé quel qu'il soit.

Les services de Paiements groupés peuvent uniquement être utilisés pour des paiements multiples ou par lot. Si vous souhaitez effectuer des paiements individuels, utilisez les services SNIP conçus à cet effet. Les services de Paiements groupés ne doivent pas être utilisés pour le versement de paies, la vente de produits, l'envoi

d'argent à des proches, le paiement d'un achat auprès d'un marchand ou l'achat de codes de déverrouillage, ou pour toute utilisation qui, selon nous, présente un niveau de risque supérieur au niveau acceptable. Nous pouvons ajouter d'autres restrictions à tout moment, à notre entière discrétion.

Vous devez vous assurer que chacun de vos destinataires de paiements groupés a choisi de recevoir des paiements de votre part via les services applicables et a accepté d'être contacté par email ou SMS, le cas échéant. En utilisant les services de Paiements groupés, vous déclarez et garantisiez que les emails ou numéros de téléphone que vous utilisez pour contacter vos utilisateurs vous ont été fournis par chaque destinataire du paiement, et que votre utilisation des services pour contacter vos utilisateurs est conforme aux lois et réglementations en vigueur. Vous comprenez que les services de Paiements groupés ont uniquement pour objet de faciliter les transactions et les paiements par lot, et qu'ils ne peuvent pas être utilisés pour envoyer des messages marketing au nom de votre société.

Sans limitation de nos autres droits et recours en vertu des présentes Conditions d'utilisation, nous pouvons, à notre entière discrétion et à tout moment, suspendre ou résilier votre accès aux services de Paiements groupés ou à votre compte SNIP, (i) si nous jugeons que vous utilisez les services de Paiements groupés de manière abusive ; (ii) si le niveau de risque associé à votre utilisation des services de Paiements groupés n'est pas acceptable ; ou (iii) en cas de violation des présentes Conditions.

3.10 Remboursements et annulations de paiements

Lorsque vous recevez un paiement, il peut être remboursé ou annulé. Nous pouvons vous autoriser à envoyer au payeur un remboursement du paiement. Nous pouvons procéder à une annulation de votre paiement dans certaines circonstances. Consultez la suite de la présente section pour en savoir plus.

3.10.1 Remboursements

Vous seul (*et non SNIP*) êtes responsable de :

- Vos obligations légales et contractuelles envers le payeur pour tout montant que vous lui remboursez
- Tout écart entre le coût imputé au payeur ayant effectué le paiement d'origine et le montant remboursé au payeur (*par exemple, suite aux fluctuations du taux de change de transaction*), sauf dans la mesure où le remboursement est un paiement incorrect (*voir la section Résolution de problèmes*). Consultez nos commissions pour en savoir plus sur les commissions que vous nous payez en tant que destinataire du paiement d'origine lorsque vous utilisez la fonctionnalité spéciale de remboursement de transactions commerciales dans votre compte SNIP, tel que nous pouvons être amenés à l'autoriser, sauf si le remboursement est un paiement incorrect (*voir la section Résolution des problèmes*).

3.10.2 Annulations

Si vous recevez un paiement sur votre compte, vous nous devez le montant total du paiement, ainsi que nos pertes résultant du traitement du paiement (*y compris les **Frais d'opposition bancaire** ou les Frais de litiges éventuels*). Lesdites pertes peuvent inclure notre responsabilité (*y compris les commissions, frais et pénalités*) vis-à-vis d'un tiers quel qu'il soit (*notamment le payeur et le fournisseur de la source d'approvisionnement du payeur*).

Une annulation a lieu lorsque nous exerçons notre droit à compenser les montants susmentionnés de votre compte en vertu de la section Remboursement du montant correspondant à votre responsabilité des présentes Conditions d'utilisation. Si votre solde SNIP libellé dans une certaine devise ne suffit pas à couvrir le montant que vous nous devez dans ladite devise, nous pourrions effectuer une conversion de devise de tout solde SNIP libellé dans une autre devise pour couvrir le manque à gagner par rapport au taux de change de transaction en vigueur au moment du traitement de l'annulation. Cela signifie, par exemple, que si vous êtes un vendeur, le montant des paiements reçus sur votre compte pourra être débité de votre compte une fois que vous aurez livré des biens ou des services vendus.

Une annulation peut se produire lorsque :

- Nous remboursons le payeur suite à une réclamation au titre de la Protection des Achats SNIP adressée à votre rencontre
- Nous indemnisons le payeur ou le fournisseur de la source d'approvisionnement du payeur (*ou les deux*), car nous recevons une réclamation du payeur ou de son fournisseur de source d'approvisionnement concernant le montant du paiement en vertu de la procédure d'annulation utilisée par ledit fournisseur de source d'approvisionnement

Par exemple:

- Si le payeur a utilisé une carte pour financer le paiement en votre faveur, il peut demander une opposition bancaire auprès de l'émetteur de la carte. L'émetteur de la carte, et non SNIP, détermine l'issue de l'opposition bancaire demandée par le payeur. Pour en savoir plus sur les oppositions bancaires, consultez notre Guide des oppositions bancaires, accessible via l'Espace sécurité SNIP et la section intitulée Vendre en toute sécurité. L'Espace sécurité SNIP est accessible via le site SNIP. Nous vous facturons une commission lorsque vous nous envoyez une réclamation pour opposition bancaire.
- Si le payeur a utilisé un compte bancaire pour financer le paiement, le payeur ou la banque peut demander l'annulation du virement bancaire.

Le montant réclamé peut être supérieur au montant initial que vous avez reçu en raison des fluctuations de taux de change entre le moment où le paiement a été effectué et la réclamation.

- Il se peut que nous devions indemniser votre payeur s'il affirme qu'un problème s'est produit au niveau de son paiement (*notamment que son paiement n'était pas*

autorisé ou était incorrect, ou que son autorisation de facturation n'était pas prévue).
Pour en savoir plus, consultez la section Résolution des problèmes.

- Nous sommes en droit de procéder à l'annulation pour toute autre raison en vertu des présentes Conditions d'utilisation, y compris la disposition Mesures que nous pourrions prendre si vous vous engagez dans des activités interdites.

3.10.3 Frais de litiges

SNIP facturera des **Frais de litiges** aux vendeurs pour mener à bien la procédure de résolution des litiges en ligne pour les transactions traitées par le biais du compte SNIP d'un acheteur ou du service Paiements sans passer par un compte SNIP. Les **Frais de litiges** s'appliquent lorsque l'acheteur dépose une réclamation directement auprès de SNIP, demande une opposition bancaire auprès de l'émetteur de sa carte ou une annulation auprès de sa banque. Les *Frais de litiges* seront facturés au taux en vigueur des **Frais de litiges standard** ou des **Frais de litiges à volume élevé**. Les *Frais de litiges* seront facturés dans la devise que vous avez sélectionnée pour la transaction d'origine. Si la transaction a été effectuée dans une devise ne figurant pas dans le tableau **Frais de litiges**, les frais seront facturés dans votre devise de référence. Les **Frais de litiges** seront débités de votre compte SNIP une fois la décision rendue concernant la réclamation.

Le montant des **Frais de litiges** dépendra du pays dans lequel votre compte SNIP est enregistré et sera déterminé au moment de la création du dossier litigieux. Le montant des frais est basé sur le ratio entre le montant total des réclamations de type **Objet non reçu** et **Ne correspondant pas du tout à sa description** que vous avez reçues et le montant total de vos ventes au cours des trois derniers mois calendaires (**Ratio de litiges**). Le montant total de vos réclamations comprend le montant de toutes les réclamations de types **Objet non reçu** et **Ne correspond pas du tout à sa description** déposée directement auprès de SNIP ou auprès de l'émetteur de la carte ou de la banque de l'acheteur. Le montant total de vos réclamations n'inclut pas le montant des réclamations pour Transactions non autorisées. Par exemple, pour le mois de septembre, votre **Ratio de litiges** sera calculé en prenant en compte le ratio suivant : montant total de vos réclamations / montant total de vos ventes en juin, juillet et août. Le ratio réclamations/ventes du mois de septembre déterminera les frais de litiges pour toutes les réclamations déposées en octobre.

Si votre Ratio de litiges est supérieur ou égal à 1,5 % et que vous avez effectué plus de 100 transactions de vente au cours des trois derniers mois calendaires complets, des **Frais de litiges à volume élevé** vous seront facturés pour chaque litige. Dans le cas contraire, des **Frais de litiges standard** vous seront facturés pour chaque litige.

SNIP ne vous facturera pas de **Frais de litiges standard** dans les cas suivants :

- Demandes d'informations dans le **Gestionnaire de litiges** de SNIP non remontées à SNIP en tant que réclamations

- Litiges résolus directement entre vous et l'acheteur et non remontés à SNIP en tant que réclamations
- Litiges directement signalés à SNIP par l'acheteur pour une **transaction non autorisée**
- Litiges éligibles à la **Protection des Marchands SNIP**
- Réclamations portant sur une valeur de transaction inférieure au double du montant des **Frais de litiges standard**
- Litiges résolus en votre faveur par SNIP ou votre émetteur

SNIP **ne vous facturera pas** de *Frais de litiges à volume élevé* dans les cas suivants :

- Demandes d'informations dans le **Gestionnaire de litiges** de SNIP non remontées à SNIP en tant que réclamations
- Litiges résolus directement entre vous et l'acheteur et non remontés à SNIP en tant que réclamations
- Litiges directement signalés à SNIP par l'acheteur pour une **transaction non autorisée**

Les vendeurs auxquels sont facturés des **Frais de litiges à volume élevé** peuvent être tenus de nous fournir des informations, notamment sur la cause de l'augmentation de leur taux de litiges.

Les litiges susmentionnés peuvent ne pas entraîner de Frais de litiges standard ou de *Frais de litiges à volume élevé*, mais la réclamation elle-même peut être prise en compte dans le calcul global de votre Ratio de litiges.

3.10.4 Frais d'opposition bancaire

Pour les transactions qui ne sont pas traitées par le biais du compte SNIP d'un acheteur ou du service "Paielements sans passer par un compte SNIP", et lorsque l'acheteur signale un litige concernant une opposition bancaire sur la transaction auprès de l'émetteur de sa carte, SNIP vous facture des **Frais d'opposition bancaire** pour mener à bien la procédure d'opposition bancaire. Lesdits frais s'appliquent, que l'acheteur ait effectué ou non l'opposition bancaire auprès de l'émetteur de la carte.

Les frais d'opposition bancaire applicables seront déduits de votre compte SNIP. Les frais d'opposition bancaire sont appliqués conformément au tableau **Frais d'opposition bancaire** et seront facturés dans la devise que vous avez sélectionnée lors de la transaction d'origine. Si la transaction a été effectuée dans une devise ne figurant pas dans le tableau **Frais d'opposition bancaire**, les frais seront facturés dans votre devise de référence.

3.11 Impact de la Protection des Achats SNIP sur les vendeurs

Nous vous invitons à lire les dispositions énoncées dans la Protection des Achats SNIP et, si vous vendez des biens et services à des acheteurs qui possèdent des comptes SNIP dans des pays autres que le vôtre, à vous familiariser avec la Protection des

Achats proposée par SNIP aux acheteurs dans chacun desdits pays, car les droits des acheteurs en vertu de ces programmes peuvent vous affecter en tant que vendeur. Vous pouvez accéder à des informations sur la Protection des Achats SNIP sur la page Contrats d'utilisation en sélectionnant le pays de l'acheteur en haut de la page et en vous référant aux dispositions pertinentes de la Protection des Achats SNIP dans les Conditions d'utilisation correspondantes.

Si vous n'obtenez pas gain de cause suite à une réclamation au titre de la Protection des Achats SNIP dans un pays quel qu'il soit :

- Vous perdrez le prix d'achat total de l'objet, ainsi que les frais de livraison initiaux. Dans certains cas, il est possible que vous ne puissiez pas récupérer l'objet.
- Vous ne recevrez pas le remboursement des frais SNIP que vous avez réglés dans le cadre de la vente.
- Si la réclamation portait sur le fait que l'objet reçu ne correspondait pas du tout à sa description, il se peut que vous ne puissiez pas récupérer l'objet ou que vous deviez accepter de récupérer l'objet et de payer les frais de retour.
- Si la réclamation portait sur le fait que l'objet reçu ne correspondait pas du tout à sa description et qu'il était lié à un objet contrefait que vous avez vendu, vous serez tenu de rembourser intégralement l'acheteur et il est possible que vous ne puissiez pas récupérer l'objet.

Si vous acceptez les paiements SNIP d'acheteurs de biens ou de services que vous vendez par l'intermédiaire d'une plateforme de vente en ligne, vous devez lire et comprendre le programme de garantie de remboursement de cette plateforme de vente en ligne. Sauf refus de votre part en appelant cette plateforme de vente en ligne, SNIP considérera les décisions de cette plateforme de vente en ligne en faveur de vos acheteurs dans le cadre dudit programme comme motif d'annulation d'un paiement SNIP qui vous a été versé. Si le solde de votre compte SNIP Cash ou de votre compte SNIP Professionnel est insuffisant pour couvrir le montant, nous pourrons :

- Suspendre votre compte SNIP jusqu'à ce qu'une somme d'argent suffisante soit disponible pour couvrir le montant
- Créer un solde négatif sur votre compte SNIP

3.12 Protection des Marchands SNIP

3.12.1 Conditions d'éligibilité

Si vous avez reçu plus de XAF 10 millions par mois sur votre compte SNIP au moins une fois sur une période de 6 mois consécutive et/ou si vous appliquez des frais supplémentaires pour l'utilisation de SNIP (si la loi en vigueur vous y autorise), vous n'êtes pas éligible à la Protection des Marchands SNIP et la présente section s'applique à votre cas, sauf accord contraire entre vous et SNIP. SNIP étudiera votre éligibilité à la Protection des Marchands en octobre et en avril de chaque année civile.

Si vous avez vendu un bien ou un service à un acheteur, que vous avez déjà expédié l'objet physique ou fourni le bien immatériel et que la transaction est ultérieurement contestée ou annulée en vertu de la disposition sur les annulations, réclamations ou oppositions bancaires, vous pouvez être éligible à un remboursement au titre de la Protection des Marchands SNIP. Lorsqu'elle s'applique, la Protection des Marchands SNIP vous autorise à retenir la totalité du montant de l'achat. Le nombre de paiements éligibles à la couverture est illimité. En accédant à la page Détails de la transaction de votre compte SNIP, vous pouvez déterminer si votre transaction est éligible à la protection prévue au titre dudit programme.

La Protection des Marchands SNIP peut s'appliquer lorsqu'un acheteur soutient :

- Qu'il n'a pas autorisé l'envoi d'argent depuis son compte SNIP ou qu'il n'en a pas bénéficié (réclamation de type "**Transaction non autorisée**") et que la Transaction non autorisée est effectuée dans un environnement hébergé par SNIP
- Qu'il n'a pas reçu l'objet de votre part (réclamation de type "**Objet non reçu**")

La Protection des Marchands SNIP peut également s'appliquer lorsqu'une transaction est annulée suite à une opposition bancaire initiée par l'acheteur ou lorsqu'un paiement approvisionné par compte bancaire est annulé par la banque de l'acheteur.

La présente section décrit la Protection des Marchands SNIP qui s'applique dans votre cas, mais vous devez également connaître l'impact des différentes procédures de Protection des Achats SNIP sur les vendeurs.

3.12.2 Conditions de base

Pour être éligible à la Protection des Marchands SNIP, vous devez remplir toutes les conditions de base suivantes, ainsi que toute condition supplémentaire applicable :

- L'adresse principale de votre compte SNIP doit être au Cameroun.
- Pour les réclamations de type Transaction non autorisée, vous devez transmettre une preuve de dépôt ou de livraison valide qui atteste de l'expédition ou de la remise de l'objet à l'acheteur, dans un délai maximal de deux jours suivant la notification du litige ou de l'annulation par SNIP. Par exemple, si SNIP vous informe d'une réclamation de type Transaction non autorisée le 1er septembre, la preuve de dépôt valide indiquant que l'objet a été expédié à l'acheteur doit être fournie au plus tard le 3 septembre, sans quoi vous ne serez pas éligible à la Protection des Marchands SNIP.
- L'objet doit être un bien physique tangible pouvant être expédié, à l'exception des objets soumis aux Conditions supplémentaires concernant les biens immatériels. Les transactions impliquant des objets que vous livrez en personne dans le cadre d'un paiement effectué dans votre magasin physique peuvent également être éligibles à la Protection des Marchands SNIP dans la mesure où

l'acheteur a payé l'objet de la transaction en personne à l'aide d'un QR code SNIP destiné aux biens et services.

- Vous devez expédier l'objet à l'adresse de livraison indiquée sur la page Détails de la transaction de votre compte SNIP correspondant à la transaction. Si vous expédiez initialement l'objet à l'adresse de livraison du destinataire indiquée sur la page Détails de la transaction, mais que l'objet est ensuite réexpédié à une autre adresse, vous ne serez pas éligible à la Protection des Marchands SNIP. Par conséquent, nous vous recommandons de ne pas utiliser le service de livraison prévu par l'acheteur afin que vous puissiez fournir une preuve d'expédition et de livraison valide.
- - Les conditions d'expédition ne s'appliquent pas aux transactions éligibles impliquant des objets que vous livrez en personne, sous réserve, toutefois, de votre acceptation de nous fournir une autre preuve de livraison, ou tout(e) autre document ou information concernant ladite transaction, que nous sommes susceptibles de demander.
- Vous devez répondre de manière opportune aux demandes de documentation et d'informations que SNIP vous envoie par email ou via le Gestionnaire de litiges. Si vous ne répondez pas à la demande de documentation et d'informations de SNIP dans les délais requis, vous risquez de ne pas être éligible à la Protection des Marchands SNIP.
- Si la vente concerne des biens précommandés ou faits sur commande, vous devez procéder à l'expédition dans le délai indiqué dans l'annonce. Sinon, il est recommandé d'expédier tous les objets dans les 7 jours suivant la réception du paiement.
- Vous devez fournir une preuve de dépôt ou de livraison.
- Le paiement doit porter la mention "éligible" ou "partiellement éligible" à la Protection des Marchands SNIP dans le cas de réclamations de type "Transaction non autorisée", ou "éligible" à la Protection des Marchands SNIP dans le cas de réclamations de type "Objet non reçu", sur la page Détails de la transaction.
- Vous devez accepter un paiement unique d'un Compte SNIP individuel pour l'achat (les paiements partiels et/ou échelonnés sont exclus).

SNIP détermine, à son entière discrétion, si votre réclamation est éligible au programme de Protection des Marchands. SNIP prendra une décision, à son entière discrétion, en fonction des conditions d'éligibilité, de toute information ou documentation communiquée au cours de la procédure de résolution ou de toute autre information que SNIP juge pertinente et appropriée dans les circonstances.

3.12.3 Conditions supplémentaires pour les réclamations de type "Objet non reçu"

Pour être éligible à la Protection des Marchands SNIP en cas de réclamation de type Objet non reçu d'un acheteur, vous devez remplir les **conditions de base** et les conditions supplémentaires indiquées ci-dessous :

- Lorsqu'un acheteur dépose une demande d'opposition bancaire auprès de l'émetteur pour une transaction financée par carte, le paiement doit porter la mention "éligible" à la Protection des Marchands SNIP sur la page Détails de la transaction.
- Vous devez fournir une preuve de livraison comme indiqué ci-dessous.

3.12.4 Conditions supplémentaires pour les biens immatériels

Pour que la vente de biens et de services immatériels soit éligible à la Protection des Marchands SNIP, elle doit remplir les conditions de base et les conditions supplémentaires suivantes :

- Conditions d'intégration
 - Si vous avez intégré un produit SNIP Checkout, vous devez utiliser la version actuelle dudit produit si vous acceptez des paiements directement via un site standard ou un site optimisé pour les appareils mobiles.
 - Veuillez à communiquer les informations de session à SNIP au moment du paiement si vous êtes intégré à SNIP via un tiers ou si vous avez intégré une application native.
 - D'autres conditions d'intégration peuvent s'appliquer selon votre modèle d'entreprise. Si nécessaire, nous vous informerons dédites conditions à l'avance.
- Commissions sur transaction standard payées sur la vente. S'appliquent uniquement si la transaction correspond au paiement de biens numériques ou de licences de contenu numérique (ne s'appliquent pas aux paiements d'autres biens immatériels).
- Vous devez avoir livré l'objet et fourni une preuve de livraison pour les biens immatériels.

3.12.5 Objets et transactions inéligibles

Les transactions ou objets suivants *ne sont pas* éligibles à la Protection des Marchands SNIP :

- Immobilier, y compris les biens à usage résidentiel
- Véhicules, notamment les véhicules motorisés, les motos, les véhicules de loisirs, les avions et les bateaux, à l'exception des véhicules personnels légers portables utilisés à des fins récréatives, tels que les vélos et les hoverboards à roues
- Entreprises (achetant ou investissant dans une entreprise)
- Machines industrielles utilisées dans la fabrication
- Paiements équivalents à des espèces, notamment les objets à valeur enregistrée, tels que les cartes cadeaux et les cartes prépayées

- Les paiements effectués concernent de l'or (que ce soit sous forme physique ou cotée en bourse).
- Produits financiers ou investissements de quelque nature que ce soit
- Jeux d'argent et/ou toute autre activité avec frais d'inscription et prix
- Dons, y compris les paiements reçus sous la forme d'un financement participatif ou d'un financement participatif par prêt
- Paiements versés à un organisme public ou gouvernemental
- Paiements engagés dans vos fonctions de mandaté d'un organisme public ou gouvernemental
- Paiements versés à un service de paiement de factures
- Objet qui, selon les affirmations de l'acheteur (soit auprès de l'émetteur de sa carte, soit auprès de nos services), ne correspond pas à la commande (réclamation de type "Ne correspondant pas du tout à sa description")
- Biens ou services fournis en personne, y compris dans le cadre d'un paiement effectué dans votre magasin physique, sauf pour les transactions impliquant des biens et des services, si l'acheteur a payé la transaction en personne à l'aide d'un QR code SNIP
- Objet vendu interdit par le Règlement sur les utilisations autorisées de SNIP
- Paiements effectués dans le cadre des Paiements groupés SNIP
- Paiements personnels, y compris les paiements envoyés par le biais de la fonctionnalité Proches de SNIP
- Objets que SNIP estime, à son entière discrétion, être des contrefaçons

4 Activités interdites et suspensions

4.1 Activités interdites

Dans le cadre de votre utilisation de nos sites, de votre compte SNIP, des services SNIP ou de vos interactions avec SNIP, d'autres clients SNIP ou des tiers, vous ne devez pas :

- Enfreindre les présentes Conditions d'utilisation, le **Règlement sur les utilisations autorisées** de SNIP, les **Conditions d'utilisation pour une entité commerciale** (le cas échéant), ou **tout autre contrat** conclu entre vous et SNIP
- Enfreindre une loi, une ordonnance ou une réglementation quelle qu'elle soit (*par exemple, celles régissant les services financiers, la protection des consommateurs, la concurrence déloyale, la non-discrimination ou la publicité mensongère*), ou tout contenu public publié par les utilisateurs en ligne sur les sites d'hébergement
- Porter atteinte à un droit d'auteur, un brevet, une marque déposée, un secret commercial ou tout autre droit de propriété intellectuelle, ainsi qu'à tout droit publicitaire ou en matière de respect de la vie privée, de SNIP ou d'un tiers
- Vendre des biens contrefaits
- Agir de manière diffamatoire, calomnieuse, menaçante ou harcelante
- Fournir des informations fausses, inexacts ou trompeuses
- Envoyer ou recevoir de l'argent qui nous semble raisonnablement susceptible d'être frauduleux ou non autorisé

- Refuser de coopérer à une étude ou de confirmer votre identité ou toute autre information que nous vous communiquons
- Tenter de cumuler des gains lors d'un litige en recevant ou en cherchant à recevoir de l'argent à la fois de la part de SNIP et du vendeur, de la banque ou de l'émetteur de la carte pour la même transaction
- Contrôler un compte associé à un autre compte impliqué dans l'une desdites activités interdites
- Exercer votre activité ou utiliser les services SNIP de manière à engendrer ou susceptible d'engendrer des :
 - Réclamations
 - Demandes de la part d'acheteurs (déposées auprès de nos services ou d'un émetteur de carte) visant à invalider certains paiements en votre faveur
 - Frais, amendes, pénalités ou autres responsabilités ou pertes pour SNIP, d'autres utilisateurs SNIP, des tiers ou vous-même
- Utiliser votre compte SNIP ou les services SNIP d'une manière que SNIP, Visa, Mastercard, American Express, Discover ou tout autre réseau de virement électronique juge raisonnablement constituer un abus du système de cartes ou une violation des règles de l'association ou du réseau de cartes
- Disposer sur votre compte SNIP d'un solde reflétant un montant qui nous est dû
- Vous procurer une avance de trésorerie via votre carte de crédit (ou aider d'autres utilisateurs à le faire)
- Accéder aux services SNIP depuis un pays qui ne figure pas sur notre **liste des pays autorisés**
- Entreprendre toute action imposant une charge déraisonnable ou disproportionnée sur nos sites, logiciels et systèmes (y compris les réseaux et serveurs utilisés pour fournir un service SNIP quel qu'il soit) gérés par nous ou en notre nom ou sur les services SNIP
- Introduire des virus, chevaux de Troie, logiciels malveillants, vers ou tout autre programme informatique susceptibles d'endommager, d'entraver, de corrompre, d'utiliser de manière abusive, d'interférer de manière préjudiciable, d'intercepter ou d'exproprier subrepticement un système, des données, des informations ou des services SNIP, ou obtenir un accès non autorisé à un système, des données, des informations quels qu'ils soient ou aux services SNIP
- Utiliser un proxy anonymiseur, un robot, une araignée, d'autres appareils automatiques ou procédés manuels pour surveiller ou copier nos sites sans notre autorisation écrite préalable, ou utiliser un appareil, un logiciel ou une routine de quelque nature que ce soit pour contourner nos en-têtes d'exclusion des robots
- Interférer avec ou perturber nos sites, logiciels, systèmes (y compris les réseaux et serveurs utilisés pour fournir l'un des services SNIP) gérés par nous ou en notre nom, un service SNIP quel qu'il soit ou l'utilisation d'un service SNIP par d'autres utilisateurs, ou tenter de le faire

- Prendre toute mesure susceptible de nous faire perdre un service quelconque de nos fournisseurs de services internet, de nos sociétés de traitement des paiements, ou d'autres fournisseurs ou prestataires de services
- Utiliser les services SNIP pour tester des comportements de cartes de crédit
- Contourner toute règle ou décision de SNIP concernant votre compte SNIP, telle que des suspensions temporaires ou indéterminées ou d'autres suspensions, limites ou restrictions, notamment entreprendre les actions suivantes : tenter d'ouvrir de nouveaux comptes SNIP ou des comptes supplémentaires lorsqu'un compte a un solde négatif ou a été restreint, suspendu ou limité, ouvrir de nouveaux comptes SNIP ou des comptes supplémentaires en utilisant des informations qui ne vous appartiennent pas (par exemple, nom, adresse postale, adresse email, etc.) ou en utilisant le compte SNIP d'un tiers
- Harceler et/ou menacer nos employés, agents ou d'autres utilisateurs
- Utiliser de manière abusive (en tant qu'acheteur ou vendeur) notre procédure de résolution des litiges en ligne et/ou la Protection des Achats SNIP
- Être à l'origine d'un nombre disproportionné de réclamations clôturées en faveur du demandeur concernant votre compte SNIP ou votre activité
- Avoir un indice de solvabilité émanant d'une agence d'évaluation du crédit qui indique un niveau élevé de risque associé à votre utilisation des services SNIP
- Utiliser une carte de crédit avec votre compte SNIP pour vous procurer une avance de trésorerie (ou aider d'autres utilisateurs à le faire)
- Divulguer ou diffuser à un tiers les informations d'un autre utilisateur ou utiliser lesdites informations à des fins de marketing sans avoir reçu le consentement exprès de l'utilisateur en ce sens
- Envoyer des emails non sollicités à un utilisateur ou utiliser les services SNIP pour recouvrer des paiements liés à l'envoi d'emails non sollicités à des tiers
- Copier, reproduire, communiquer à un tiers quel qu'il soit, altérer, modifier, créer des œuvres dérivées, afficher publiquement tout contenu des sites SNIP sans notre consentement écrit ou celui de tout tiers concerné
- Communiquer les mots de passe de votre compte à un tiers ou utiliser ceux d'autres utilisateurs. Nous déclinons toute responsabilité quant aux pertes que vous pourriez subir, notamment l'utilisation de votre compte par toute personne autre que vous, résultant d'une mauvaise utilisation des mots de passe
- Entreprendre ou tenter d'entreprendre toute autre action susceptible d'interférer avec le fonctionnement normal du service SNIP ou des activités exécutées dans le cadre des services SNIP ou autre, conformément aux termes des présentes Conditions d'utilisation
- Demander ou envoyer un paiement de transaction personnelle pour une transaction commerciale
- Utiliser le service SNIP d'une manière qui présente un risque de non-conformité pour SNIP au regard de ses obligations en matière de lutte contre le blanchiment d'argent, de lutte contre le financement d'activités terroristes ou de toute autre obligation légale similaire (notamment lorsque nous ne pouvons pas vérifier votre identité ou lorsque vous ne suivez pas la procédure requise pour lever votre limite d'envoi, de réception ou de virement, ou lorsque vous exposez

SNIP à des risques d'amendes réglementaires de la part des autorités européennes, américaines ou de toute autre autorité relatifs au traitement de vos transactions)

- Intégrer ou utiliser un service SNIP quel qu'il soit sans vous conformer à toutes les exigences obligatoires qui vous sont communiquées par le biais de tout guide d'intégration ou de programmeurs ou autre documentation publiée occasionnellement par SNIP
- Annoncer, promouvoir, présenter ou décrire SNIP Crédit ou tout instrument de paiement à crédit SNIP comarqué à vos utilisateurs sans avoir obtenu au préalable : (1) l'autorisation réglementaire requise ; et (2) l'autorisation écrite de SNIP et (s'il ne s'agit pas de SNIP) de l'émetteur du crédit
- Subir une violation de sécurité (ou nous amener à penser qu'il existe une probabilité raisonnable d'une telle violation) de votre site ou de vos systèmes pouvant entraîner la divulgation non autorisée d'informations sur les clients

Vous reconnaissez que le fait d'entreprendre les activités interdites susmentionnées restreint votre accès et/ou votre utilisation sécurisé(e) de votre compte et de nos services en général, ainsi que ceux des autres utilisateurs SNIP.

4.2 Mesures que nous pourrions prendre si vous vous engagez dans des activités interdites

Si nous pensons que vous avez participé à l'une de ces activités, nous pourrions prendre un certain nombre de mesures visant à protéger SNIP, ses utilisateurs et d'autres personnes à tout moment et à notre seule discrétion. Nous pourrions notamment prendre les mesures suivantes :

- Résilier les présentes Conditions d'utilisation, limiter votre compte et/ou le clôturer ou le suspendre, immédiatement et sans pénalité pour SNIP
- Refuser de vous fournir les services SNIP à l'avenir
- À tout moment et sans engager notre responsabilité, suspendre, limiter ou résilier votre accès à nos sites, logiciels, systèmes (y compris les réseaux et serveurs utilisés pour fournir les services SNIP) gérés par nous ou en notre nom, à votre compte SNIP ou à tout autre service SNIP, y compris limiter votre capacité à payer ou envoyer de l'argent avec l'un des modes de paiement enregistrés sur votre compte SNIP, limiter votre capacité à envoyer de l'argent ou à effectuer des virements
- Suspendre votre argent dans la mesure raisonnablement nécessaire et aussi longtemps que cela est raisonnablement nécessaire à notre protection contre le risque de responsabilité. Vous reconnaissez que, à titre de guide non exhaustif :
- Le risque de responsabilité de SNIP à l'égard des paiements financés par carte que vous recevez peut perdurer jusqu'à ce que le risque d'une opposition bancaire en faveur du payeur ou de l'acheteur (*tel que déterminé par les règles du système de carte*) soit écarté. Cela dépend de différents facteurs, notamment :
 - a. Du type de biens ou services pour lesquels vous recevez un paiement

- b. Du délai de livraison des marchandises ou d'exécution des services pour lesquels vous recevez un paiement (par exemple, les ventes de billets plusieurs mois à l'avance peuvent présenter un risque plus élevé et plus durable d'oppositions bancaires que les ventes d'autres objets ou services)
- Le risque de responsabilité pour SNIP à l'égard d'une réclamation ou d'un litige lié à un paiement que vous recevez peut perdurer le temps que les parties clôturent la réclamation ou le litige et toutes les contestations liées à ladite réclamation ou audit litige conformément à la Protection des Achats SNIP.
 - Le risque de responsabilité pour SNIP en cas d'insolvabilité de votre part peut perdurer aussi longtemps que et dans la mesure où les lois applicables à votre insolvabilité empêchent SNIP d'engager des poursuites judiciaires à votre rencontre.
 - Si votre compte SNIP dispose d'un solde indiquant un montant qui est dû à SNIP, le risque de responsabilité de SNIP peut perdurer le temps que et dans la mesure où vous devez ledit montant à SNIP
 - Bloquer votre compte SNIP et/ou suspendre de l'argent sur votre compte de réserve (notamment pour une durée supérieure à 180 jours si SNIP l'exige, conformément aux droits de SNIP découlant de votre implication dans l'activité interdite)
 - Refuser à tout moment une quelconque transaction de paiement quelle qu'en soit la raison, et notre seule obligation sera de vous avertir du refus, de vous en donner les raisons et de vous expliquer comment vous pouvez résoudre le problème, lorsque cela est possible, sur demande et à condition que cela ne soit pas interdit par la loi
 - Annuler un paiement (notamment, le cas échéant, vers la source d'approvisionnement de l'expéditeur)
 - Engager des poursuites judiciaires à votre rencontre
 - Suspendre votre éligibilité à la Protection des Achats SNIP et/ou la Protection des Marchands SNIP (y compris rétrospectivement)
 - Contacter des tiers et divulguer des informations sur les activités interdites de la manière définie dans notre Politique de confidentialité
 - Demander ou mettre à jour des informations inexactes que vous nous avez fournies
 - Vous demandez des informations ou des documents pour vérifier votre identité et/ou concernant des biens ou services que vous avez fournis dans le cadre d'une transaction
 - Si vous avez enfreint notre **Règlement sur les utilisations autorisées**, vous êtes également responsable des dommages causés à SNIP par votre violation dudit règlement.
 - Si vous publiez, sur nos sites ou dans le cadre de votre utilisation de nos services, du contenu que SNIP considère, à son entière discrétion, en violation d'une loi, d'une ordonnance et/ou d'une réglementation, nous pouvons prendre les mesures appropriées, notamment supprimer ou retirer ledit contenu. SNIP n'est pas responsable de ce type de contenu dont les utilisateurs de SNIP sont les seuls responsables.

Si vous utilisez votre compte SNIP principalement dans le cadre de votre activité commerciale, industrielle, artisanale ou professionnelle et que vous enfreignez le Règlement sur les utilisations autorisées :

- En plus d'être soumis aux mesures susmentionnées, vous serez responsable envers SNIP du montant des dommages causés par votre violation du Règlement sur les utilisations autorisées.
- Vous reconnaissez et acceptez que la somme de 2 500,00 USD (ou l'équivalent dans la devise du pays dans lequel vous résidez) pour chaque violation du Règlement sur les utilisations autorisées est :
 - Une estimation minimale raisonnable des dommages réels subis par SNIP, compte tenu de toutes les circonstances actuelles, y compris le rapport entre la somme et les dommages subis par SNIP qui pouvaient raisonnablement être anticipés
 - Raisonnable et proportionnée dans le cadre des services qui vous sont fournis
 - Nécessaire, mais à peine suffisante, pour protéger l'intérêt légitime de SNIP à ce que vous respectiez le Règlement sur les utilisations autorisées
- SNIP pourra déduire lesdits dommages directement de tout solde existant sur tout compte SNIP que vous détenez

Consultez également la section ci-dessous concernant Votre responsabilité.

Sauf indication contraire de notre part, vous ne devez pas utiliser ou tenter d'utiliser votre compte lorsqu'il est suspendu ou clôturé. Vous devez vous assurer que tous les accords conclus avec des vendeurs ou d'autres tiers impliquant des paiements initiés par des tiers (y compris des paiements couverts par une autorisation de facturation) configurés depuis votre compte, sont immédiatement annulés à la résiliation, la suspension ou la clôture de votre compte. Vous demeurez responsable en vertu des présentes Conditions d'utilisation du paiement de tout frais et de tout autre montant encourus du fait de l'utilisation de votre compte à tout moment, nonobstant toute résiliation, suspension ou clôture.

4.3 Suspensions, restrictions et réserves

4.3.1 . Que sont les suspensions, restrictions et réserves ?

Dans certaines circonstances, afin de protéger SNIP, ainsi que la sécurité et l'intégrité du réseau d'acheteurs et de vendeurs qui utilisent les services SNIP, nous pouvons prendre des mesures au niveau du compte ou de la transaction. Si nous prenons l'une des mesures décrites ici, vous en serez généralement informé, mais nous pouvons, si cela est raisonnable de le faire (*par exemple, si vous enfreignez les présentes Conditions*

d'utilisation ou si nous estimons que cela est souhaitable pour des raisons de sécurité) prendre l'une desdites mesures sans vous en informer au préalable.

Pour obtenir des informations en rapport avec une restriction, une suspension ou une réserve, vous devez accéder au Gestionnaire de litiges ou suivre les instructions indiquées dans notre notification par email concernant ladite restriction, suspension ou réserve.

Vous reconnaissez et acceptez que tout argent suspendu en vertu des présentes Conditions d'utilisation pourra être placé dans votre compte de réserve et que vous fournirez à SNIP toute information que SNIP pourra vous demander de manière raisonnable afin de déterminer si le risque est écarté.

4.3.2 Suspensions

Une suspension est une mesure que SNIP peut prendre dans certaines circonstances, au niveau de la transaction ou du compte. Lorsque SNIP suspend le montant d'un paiement, l'argent n'est disponible ni pour l'expéditeur ni pour le destinataire. Avant de suspendre un paiement, SNIP vérifie de nombreux facteurs, notamment l'ancienneté du compte, l'activité de transaction, le type d'entreprise, les anciens litiges avec des clients et la satisfaction globale des clients. Les situations courantes dans lesquelles SNIP suspend des paiements incluent les cas où nous avons des raisons de croire que :

- Les transactions présentent un risque élevé. Par exemple, lorsqu'une transaction implique la vente de biens ou de services appartenant à une catégorie à haut risque, ou dans d'autres circonstances connues de nos services qui entraînent généralement une augmentation du nombre d'oppositions bancaires, d'autres réclamations ou litiges, ou qui sont souvent liées à des activités frauduleuses ou illégales.
- L'activité de vente du titulaire d'un compte SNIP fait l'objet d'un changement soudain et anormal, notamment une augmentation du nombre d'oppositions bancaires, d'annulations et de réclamations d'acheteurs en lien avec ledit compte SNIP.
- Un compte SNIP est utilisé en lien avec des activités interdites.
- La confidentialité d'un compte SNIP impliqué dans la transaction peut avoir été compromise, des informations financières volées (compte bancaire ou carte de crédit) sont utilisées pour le paiement ou une transaction n'a pas été correctement autorisée.
- Un utilisateur tente d'envoyer ou de virer de l'argent qu'il a reçu de manière frauduleuse.
- Un utilisateur ne nous a pas fourni suffisamment d'informations pour nous permettre de vérifier son identité ou celle de son entreprise et/ou l'utilisateur a un historique commercial limité avec SNIP.
- Un paiement qui vous est envoyé en tant que vendeur est considéré comme un paiement qui doit être invalidé et annulé.

- Votre acheteur dépose une demande d'opposition bancaire, d'annulation ou une réclamation au titre de la Protection des Achats SNIP concernant un paiement que vous avez reçu.
- Votre acheteur dépose une réclamation en vertu de la procédure de résolution d'une place de marché.
- Il existe un risque que l'argent soit annulé sur votre compte pour votre source d'approvisionnement.
- Il existe un risque de responsabilité (une liste non exhaustive d'exemples de ce type de risque est fournie dans la section Mesures que nous pourrions prendre si vous vous engagez dans des activités interdites ci-dessus).

4.3.3 Vérification de paiement

Lorsque nous identifions une transaction potentiellement à haut risque, nous l'examinons attentivement avant de l'autoriser. Nous pouvons avoir des raisons raisonnables de croire que le compte SNIP du payeur est utilisé en lien avec des activités interdites ou d'autres raisons déterminées par SNIP à sa discrétion raisonnable. Il peut notamment s'agir d'un risque de responsabilité (une liste non exhaustive d'exemples de ce type de risque est fournie dans la section Mesures que nous pourrions prendre si vous vous engagez dans des activités interdites ci-dessus).

Si un paiement est soumis à vérification, nous pouvons :

- Exécuter l'ordre de paiement passé par l'acheteur
- À notre discrétion, restreindre le compte du payeur immédiatement après ladite exécution
- Suspendre le paiement sur le compte du payeur
- Informer le destinataire du retard de livraison de l'achat correspondant au paiement

En tant qu'acheteur, cela peut retarder la réception de l'objet que vous avez acheté. Si nous traitons la transaction, nous en informerons le vendeur et lui demanderons d'expédier l'objet.

Si nous ne traitons pas la transaction, nous l'annulerons et vous renverrons l'argent, sauf si nous sommes légalement tenus de prendre d'autres mesures.

Tous les paiements vérifiés peuvent faire l'objet d'une annulation conformément aux présentes Conditions d'utilisation, mais seront éligibles à la Protection des Marchands SNIP s'ils répondent aux critères dudit programme. SNIP vous tiendra informé par email ou dans l'onglet Historique des transactions de votre compte SNIP. La procédure de vérification de paiement permet uniquement de vérifier le paiement et est utilisée pour réduire la probabilité qu'un utilisateur SNIP reçoive des transactions à haut risque. La vérification de paiement ne constitue ni une vérification, ni une évaluation par SNIP des transactions commerciales, de la moralité ou de la réputation d'une partie à la transaction de paiement et ne doit pas être interprétée comme un manque de respect à l'égard de quelque personne que ce soit.

4.3.4 Suspensions liées à vos instructions

Certaines fonctionnalités de SNIP peuvent vous permettre (directement ou par l'intermédiaire d'une personne que vous autorisez à agir en votre nom, telle qu'une plateforme de place de marché en ligne sur laquelle vous effectuez des transactions en tant que vendeur) d'ordonner à SNIP de suspendre votre argent (y compris les paiements que vous recevez en utilisant SNIP) dans votre compte de réserve.

Dans ce cas, nous vous indiquerons le statut de disponibilité dudit argent dans votre solde. Les descriptions de statut peuvent différer selon la fonctionnalité que vous avez utilisée pour nous demander de suspendre l'argent. SNIP débloquera l'argent conformément aux instructions que vous (ou l'entité que vous avez autorisée à agir en votre nom) donnez à SNIP, sous réserve des autres dispositions énoncées dans les présentes Conditions d'utilisation.

4.3.5 Restrictions

Des restrictions sont mises en œuvre pour protéger SNIP, les acheteurs et les vendeurs, lorsque nous remarquons des **activités interdites**, un risque financier accru ou une activité qui nous semble inhabituelle ou suspecte. Les restrictions nous permettent également de collecter les informations nécessaires pour maintenir votre compte SNIP ouvert.

Votre compte SNIP peut être restreint pour plusieurs raisons, notamment lorsque nous avons des raisons de croire que :

- Quelqu'un pourrait utiliser votre compte SNIP à votre insu. Nous le restreindrons alors pour vous protéger et examinerons l'activité frauduleuse.
- Quelqu'un a utilisé votre carte ou compte bancaire sans votre permission, par exemple si l'émetteur de votre carte de débit ou de crédit ou votre banque nous en informe.
- Vous avez violé les présentes Conditions d'utilisation ou le **Règlement sur les utilisations autorisées**.
- Votre performance en tant que vendeur indique que votre compte SNIP est à haut risque. Par exemple : indications de performances de vente médiocres, car vous avez reçu un nombre inhabituellement élevé de réclamations et d'oppositions bancaires, vente d'un type de produit entièrement nouveau ou coûteux ou augmentation rapide de votre volume de ventes habituel.
- Il existe un risque de responsabilité (une liste non exhaustive d'exemples de ce type de risque est fournie dans la section **Mesures que nous pourrions prendre si vous vous engagez dans des activités interdites ci-dessus**).

Nous pouvons également restreindre votre compte SNIP afin de nous conformer aux lois applicables.

Vous devrez résoudre tous les problèmes liés à votre compte pour lever la restriction. En règle générale, la restriction est levée une fois que vous nous avez fourni les

informations demandées. Cependant, si nous pensons de manière raisonnable qu'il existe encore un risque une fois que vous nous avez fourni lesdites informations, nous pourrions prendre des mesures pour protéger SNIP, nos utilisateurs, un tiers ou vous-même contre des annulations, frais, amendes, pénalités, risques juridiques ou réglementaires et toute autre responsabilité.

4.3.6 Réserves

Nous pouvons constituer une réserve sur votre compte SNIP à tout moment si nous pensons que votre compte SNIP, vous-même, votre modèle d'entreprise ou vos transactions présentent un risque élevé. Lorsque nous constituons une réserve sur votre compte SNIP, cela signifie que tout ou partie de l'argent de votre compte SNIP est indisponible pour effectuer des virements afin d'éviter le risque que vos transactions soient annulées ou invalidées ou tout autre risque lié à votre compte SNIP ou à l'utilisation des services SNIP. Nous prenons la décision de constituer ou non une réserve en fonction d'un certain nombre de facteurs, y compris des informations dont nous disposons, provenant de sources internes et de tiers.

SNIP examine une liste de facteurs non exclusifs et détermine si et comment lesdits facteurs ont évolué au fil du temps, notamment :

- L'ancienneté de votre l'activité
- La probabilité d'oppositions bancaires dans votre secteur
- Votre historique de traitement des paiements avec SNIP et d'autres fournisseurs
- Votre historique de crédit professionnel et/ou personnel
- Vos délais de livraison
- Si vous avez un nombre de retours, d'oppositions bancaires, de réclamations ou de litiges supérieur à la moyenne

Deux types de réserves peuvent être constitués sur votre compte SNIP et les deux peuvent être appliqués simultanément :

- Dans le cas d'une réserve glissante, un pourcentage de chaque transaction que vous recevez chaque jour est suspendu, puis débloqué ultérieurement selon un calendrier établi. Par exemple, votre réserve peut être fixée à 10 % et suspendue sur une période glissante de 90 jours. Cela signifie que 10 % de l'argent que vous recevez le 1er jour est suspendu, puis débloqué le 91e jour, puis 10 % de l'argent que vous recevez le 2e jour est suspendu jusqu'au 92e jour, etc. Les réserves glissantes sont les plus courantes.
- Une réserve minimum est un montant minimum que vous êtes tenu de conserver sur votre solde à tout moment. La réserve minimum peut être considérée comme un montant initial versé en une seule fois ou être établie sur une base glissante de pourcentages de ventes jusqu'à ce que vous atteigniez le montant de la réserve minimum, tout comme une réserve glissante.

Si nous constituons une réserve sur votre compte SNIP, l'argent sera transféré sur votre compte de réserve et indiqué comme étant en attente, et nous vous en informerons.

Si nous modifions la réserve en raison d'une modification de notre évaluation des risques, nous vous en informerons également.

Vous vous engagez, à vos propres frais, à prendre toute autre mesure nécessaire pour mettre en place une réserve ou toute autre forme de sécurité que nous aurons raisonnablement définie. Cela peut impliquer la signature de tout document nécessaire et l'enregistrement de toute forme de document raisonnablement requis par nos services pour nous permettre de renforcer la sûreté.

5 Résoudre les problèmes

Nous vous recommandons vivement de surveiller votre compte de manière régulière.

5.1 Si vous détectez un problème...

Si vous avez des raisons de croire qu'il existe un problème au niveau de votre compte ou de notre service, suivez ces étapes :

Étape 1 : prenez quelques instants pour identifier le type de problème :

- **Autorisation de facturation inattendue**

Vous avez accordé une autorisation de facturation, mais un paiement a été envoyé depuis votre compte sur un autre compte SNIP au titre de ladite autorisation de facturation et :

- Vous n'aviez pas convenu au préalable du montant exact du paiement avec le destinataire
- Le montant du paiement s'est avéré être supérieur à ce que vous pouviez raisonnablement vous attendre à payer compte tenu des débits antérieurs et d'autres circonstances

- **Paie ment incorrect**

Un paiement envoyé depuis votre compte sur un autre compte SNIP n'a pas été envoyé conformément à vos instructions lorsque vous nous avez demandé de l'effectuer (*par exemple, montant incorrect, paiement retardé, destinataire erroné*) ou vous avez reçu ledit paiement.

- **Problème de sécurité ou de fraude**

- **Paie ment non autorisé**

Il s'agit d'un paiement envoyé depuis votre compte qui n'a pas été autorisé par vous (*ou par toute personne autorisée à effectuer des paiements en votre nom*).

- **Autre type de problème de sécurité ou de fraude**

Un autre problème de sécurité ou de fraude s'est produit. Par exemple:

- Un accès non autorisé à votre compte s'est produit.
- La confidentialité de votre mot de passe ou code d'accès a été compromise.
- Un appareil que vous avez utilisé pour accéder à nos services a été perdu, volé ou désactivé.

Suivez dès que possible les étapes indiquées dans la section **Que faire en cas de problème de sécurité** dans les Informations essentielles sur les paiements et le service avant de nous contacter.

- **Autre type de problème**

Un autre type de problème lié à votre compte ou à notre service non mentionné ci-dessus s'est produit. Par exemple, nous avons peut-être commis une erreur factuelle, informatique ou mathématique liée à votre compte SNIP lorsque vous avez ajouté de l'argent ou viré de l'argent depuis votre compte SNIP.

Si un objet que vous avez acheté avec SNIP ne correspond pas à sa description ou si vous n'avez pas reçu l'objet, le Règlement sur la Protection des Achats SNIP peut s'appliquer à la place de la présente section. Consultez le Règlement sur la Protection des Achats SNIP pour savoir comment résoudre de tels problèmes.

5.2 Étape 2 : faites-nous part du problème

Contactez-nous le plus tôt possible pour nous faire part du problème (y compris le type de problème pour lequel vous nous contactez pour que nous puissions vous aider le plus rapidement possible).

Vous devez nous fournir toutes les informations que nous vous demandons de manière raisonnable sur les circonstances du problème et prendre toutes les mesures raisonnables que nous vous demandons pour nous aider dans notre étude.

Si vous nous faites part de votre problème oralement, nous pourrions vous demander de nous en faire part par écrit sous **10 jours ouvrés**.

Nous pourrions communiquer à des tiers des informations que nous estimons pertinentes dans de telles circonstances, conformément à notre Politique de confidentialité.

5.3 Comment nous allons vous aider...

Sous réserve des autres dispositions énoncées dans les présentes Conditions d'utilisation, notre objectif est d'étudier le problème et de collaborer avec vous pour le résoudre dans un délai de 60 jours. En outre, si votre problème concerne :

- **Une autorisation de facturation inattendue**, dans les 10 jours ouvrés après en avoir pris connaissance :
 - Nous vous rembourserons le montant du paiement.
 - Nous vous expliquerons pourquoi nous ne pouvons pas vous rembourser
- **Un paiement incorrect sur un autre compte SNIP** :
 - Nous nous efforcerons immédiatement de retrouver la trace du paiement et vous informerons du résultat sans vous facturer aucun frais.
 - Nous vous indemniserons dès que possible (et dans tous les cas au plus tard à la fin du jour ouvré suivant le jour où vous nous avez fait part du problème) en rétablissant votre compte dans l'état où il aurait été si le paiement avait été envoyé tel que spécifié par l'expéditeur. En d'autres termes :
 - Si le montant du paiement incorrect est inférieur au montant du paiement tel qu'il aurait dû être effectué, nous créditerons votre compte de la différence.
 - Si le montant du paiement incorrect est supérieur au montant du paiement tel qu'il aurait dû être effectué, nous pourrions débiter votre compte de la différence.
 - Nous émettrons un remboursement sur votre compte correspondant aux pertes ou dommages directement et raisonnablement prévisibles causé(e)s par le paiement incorrect.
- **Un paiement non autorisé sur un autre compte SNIP** : nous rétablirons votre compte le plus tôt possible (et dans tous les cas au plus tard à la fin du jour ouvré suivant le jour où vous nous avez fait part du problème) dans l'état où il aurait été si le paiement n'avait jamais eu lieu. Cette disposition peut inclure un remboursement de votre paiement.

5.4 Lorsque nous ne pouvons pas vous indemniser...

Vous n'avez droit à aucune compensation financière de notre part, comme indiqué ci-dessus, et vous nous devrez (et nous pouvons annuler de votre compte) toute compensation que vous avez déjà reçue de notre part si :

- Vous ne nous fournissez pas tous les renseignements que nous avons raisonnablement demandés sur les circonstances du problème (notamment, si vous nous informez de votre problème oralement et que vous ne respectez pas

notre demande de nous en informer également par écrit dans les 10 jours ouvrés).

- Vous ne prenez pas toutes les mesures raisonnables que nous vous demandons pour nous aider dans notre étude.
- Nous pouvons démontrer que vous avez agi frauduleusement.
- Nous pouvons démontrer que des circonstances indépendantes de notre volonté (incendie, inondation ou perte de connexion internet, par exemple) sont à l'origine du problème, malgré nos précautions raisonnables.
- Nous avons des raisons de croire qu'il n'existe aucun problème qui puisse vous donner droit à une indemnisation.
- En ce qui concerne les problèmes spécifiques suivants :

5.5 Réclamations

5.5.1 Signaler des litiges entre EMFI et vous concernant nos services

Contactez-nous pour signaler des litiges entre EMFI SARL et vous concernant nos services.

Si un litige survient entre EMFI SARL et vous, notre objectif est de connaître vos préoccupations et d'y répondre. Si vous n'êtes pas satisfait du résultat, nous vous fournirons un moyen neutre et rentable pour résoudre le litige rapidement.

5.5.2 Si vous n'êtes pas satisfait du résultat de la procédure de réclamation...

Une fois la procédure de remontée terminée, si vous n'êtes pas satisfait de l'issue de la réclamation, vous pouvez la faire remonter en contactant l'un des services suivants :

- Fondation Camerounaise des Consommateurs, www.focaco.org, Tel : 699 52 87 06.
- COSUMAF, Commission de Surveillance du Marché Financier de l'Afrique Centrale, Avenue Savorgnan de Brazza, BP. 1724 Libreville Gabon. Tel : (+241 011 74 75 91 / Fax : 5+241) 011 74 75 88, E-Mail : f.bimogo@cosumaf.org, <https://cosumaf.org/contactez-nous/>

6 Autres modalités juridiques

6.1 Communications entre vous et EMFI

6.1.1 Nous contacter

Vous pouvez nous contacter :

- En adressant un courrier à notre siège social : EMFI SARL, B.P. 20165 Yaoundé, Cameroun à l'attention du service juridique.
- En vous rendant sur la page Contactez-nous sur laquelle vous pouvez :
 - Cliquer sur le lien Envoyez-nous un message pour nous contacter en ligne

- Cliquer sur le lien Appelez-nous pour obtenir notre numéro de téléphone si vous souhaitez nous appeler

Vous devez nous envoyer les avis juridiques relatifs aux présentes Conditions d'utilisation par courrier postal.

6.1.2 Notifications à votre attention

Vous acceptez que EMFI puisse vous adresser une notification ou toute autre information en la publiant sur le(s) site(s) SNIP (*y compris en publiant des informations auxquelles vous seul pourrez accéder en vous connectant à votre compte*), en l'envoyant à l'adresse email ou à l'adresse postale indiquée dans votre compte, en vous contactant par téléphone ou en vous envoyant un SMS. Vous devez disposer d'un accès à Internet et posséder une adresse email pour recevoir les communications et informations relatives aux services. À l'exception des modifications apportées aux présentes Conditions d'utilisation, nous considérerons que vous aurez reçu toute notification que nous vous aurons adressée dans les 24 heures suivant sa publication sur le(s) site(s) SNIP ou son envoi par email. Si la notification est envoyée par courrier, nous considérerons que vous l'aurez reçu trois jours ouvrés après son envoi. Nous nous réservons le droit de clôturer votre compte SNIP si vous retirez votre consentement à recevoir des communications par voie électronique.

6.1.3 Divulcation des motifs justifiant les mesures que nous prenons

Nos décisions concernant les suspensions, restrictions et réserves et les autres mesures que nous prenons en vertu des présentes Conditions d'utilisation, qu'elles limitent ou étendent votre accès au service, à notre infrastructure, à nos sites, à notre logiciel ou à nos systèmes (y compris les réseaux et serveurs utilisés pour fournir nos services) gérés par nous ou en notre nom (notamment les blocages, restrictions, suspensions, résiliations et réserves) peuvent reposer sur des critères confidentiels essentiels à notre gestion des risques et la protection de EMFI SARL, de nos utilisateurs et/ou de nos fournisseurs de services. Nous pouvons utiliser des modèles de fraude et de risque exclusifs pour évaluer le risque associé à votre compte SNIP. En outre, la réglementation ou une autorité gouvernementale peut nous empêcher de vous divulguer certaines informations au sujet de telles décisions. Nous ne sommes en aucun cas tenus de vous divulguer les détails de nos procédures de sécurité ou gestion des risques.

6.2 Nos droits

6.2.1 Sûreté

Afin de garantir la bonne exécution par vos soins des présentes Conditions d'utilisation, vous accordez à EMFI SARL un droit sur l'argent de votre compte SNIP en garantie de tout montant que vous pourriez nous devoir. En langage juridique, ce droit est un "Privilège" ou une "Sûreté" portant sur votre compte SNIP.

6.2.2 Comptes inactifs

Si votre compte SNIP est inactif pendant au moins 12 mois consécutifs, nous pouvons facturer des frais d'inactivité annuels. "Inactif" signifie que vous ne vous êtes pas connecté à votre compte SNIP ou que vous n'avez pas utilisé votre compte SNIP pour envoyer, recevoir ou virer de l'argent.

6.2.3 Votre responsabilité

Vous êtes responsable de l'ensemble des annulations, oppositions bancaires, réclamations, frais, amendes, pénalités et autres responsabilités auxquels peuvent être exposés EMFI SARL, les utilisateurs SNIP ou des tiers dus ou découlant d'un manquement de votre part aux présentes Conditions d'utilisation et/ou de votre utilisation des services SNIP, nonobstant toute résiliation, suspension ou clôture. Vous acceptez de rembourser EMFI SARL, un utilisateur ou un tiers du montant correspondant à toute responsabilité de ce type.

6.2.4 Remboursement du montant correspondant à votre responsabilité

Vous acceptez que nous puissions débiter des montants détenus sur les comptes dont vous êtes le titulaire ou que vous contrôlez tous les frais, charges ou autres montants dus à EMFI SARL et tout montant dû aux autres sociétés affiliées tel que défini dans la section Indemnisation et limitation de responsabilité ci-dessous (notamment en ce qui concerne les services fournis par toute société affiliée). En termes simples, notre droit à exercer une compensation signifie que nous pouvons déduire les frais, charges ou autres montants mentionnés à la présente section d'un solde de compte SNIP dont vous êtes titulaire ou dont vous avez le contrôle.

Si votre solde est insuffisant pour couvrir votre obligation, nous nous réservons le droit de recouvrer le montant que vous nous devez en déduisant celui-ci (ou une partie de celui-ci) des paiements reçus ou de l'argent que vous ajoutez à votre compte SNIP. Dans le cas contraire, vous acceptez de rembourser EMFI SARL par d'autres moyens. EMFI SARL peut également récupérer tout montant dû par des moyens légaux, notamment en faisant appel à une agence de recouvrement.

6.2.5 Subrogation

Si EMFI SARL invalide et annule un paiement que vous avez effectué à un destinataire (*à votre initiative ou autrement*), vous acceptez que EMFI SARL assume vos droits à l'égard du destinataire et des tiers liés au paiement, et que nous puissions exercer lesdits droits directement ou en votre nom, à notre discrétion. En droit, cette pratique est appelée la "Subrogation" ou la "Cession" à EMFI SARL de vos droits vis-à-vis du destinataire et des tiers liés au paiement.

6.2.6 Absence de renonciation

Notre incapacité à agir concernant une violation de l'une de vos obligations en vertu des présentes Conditions d'utilisation par vous ou par d'autres ne constitue pas une renonciation à notre droit d'agir par rapport à des violations ultérieures ou similaires.

6.3 Informations vous concernant

Nous pourrions vous demander des informations dont nous avons raisonnablement besoin pour prendre les mesures décrites dans les présentes Conditions d'utilisation, pour nous permettre de réduire le risque de fraude ou respecter nos obligations réglementaires (y compris la lutte contre le blanchiment d'argent). Vous devez vous conformer auxdites demandes de manière opportune. Cela peut impliquer l'envoi, par vos soins et à vos frais, par fax, par email ou de toute autre manière, des documents d'identification et des informations sur vos finances et vos opérations (tels que vos relevés financiers et relevés d'activité de marchand les plus récents).

6.4 Indemnisation et limitation de responsabilité

Dans la présente section, ainsi que dans la section Propriété intellectuelle, le terme "SNIP" désigne notre propre entité qui est, reste et demeure la propriété de EMFI SARL. Nos sociétés affiliées incluent chaque entité que nous contrôlons, qui nous contrôle ou avec laquelle nous sommes sous contrôle commun. Toute personne qui travaille pour notre compte ou nos sociétés affiliées ou qui est autorisée à agir en notre nom ou en leur nom inclut chacun de nos administrateurs, dirigeants, employés, mandataires, coentrepreneurs, prestataires de services et fournisseurs respectifs.

6.4.1 Indemnisation

Vous devez indemniser EMFI pour les actions liées à votre compte SNIP et à votre utilisation des services SNIP.

Vous acceptez de défendre, d'indemniser et de dégager EMFI de toute responsabilité contre toute réclamation ou demande (y compris des frais juridiques raisonnables) faite ou encourue par un tiers en raison de :

- Votre violation des présentes Conditions d'utilisation
- Votre utilisation inappropriée des services SNIP
- Votre violation d'une loi ou des droits d'un tiers
- Toute opération ou absence d'opération d'un tiers à qui vous accordez les droits d'accès à votre compte SNIP ou à nos sites, logiciels, systèmes (y compris les réseaux et serveurs utilisés pour fournir les services SNIP) gérés par nous ou en notre nom, ou à tout autre service SNIP en votre nom

6.4.2 Limitation de responsabilité

La responsabilité d'EMFI est limitée en ce qui concerne votre compte SNIP et votre utilisation des services SNIP. En aucun cas EMFI ne pourra être tenu responsable de :

- Toute perte de profits directe ou indirecte
- Tout dommage particulier, accessoire ou indirect (*notamment les dommages causés par la perte de données ou d'activité*)

découlant de ou en lien avec nos sites, logiciels, systèmes (y compris les réseaux et serveurs utilisés pour fournir les services SNIP) gérés par nous ou en notre nom, les services SNIP ou les présentes Conditions d'utilisation (de quelque manière que ce soit, y compris par négligence), sauf et dans la mesure où cela est interdit par la loi.

Notre responsabilité à l'égard de :

- Vous, ou
- Tiers quels qu'ils soient

dans tous les cas, se limite au montant réel des dommages directs (*à l'exclusion de la perte de profits directe*), sauf et dans la mesure où cela est interdit par la loi.

En outre, dans la mesure où la loi en vigueur l'autorise, EMFI ne saurait être tenu responsable et vous acceptez de ne pas tenir EMFI responsable de tout dommage ou perte (*notamment la perte d'argent, de clientèle, de réputation, de bénéfices ou autres pertes immatérielles ou tout autre dommage particulier, indirect ou accessoire*) résultant directement ou indirectement de :

- Votre utilisation de, ou votre incapacité à utiliser, nos sites, logiciels, systèmes (*y compris les réseaux et serveurs utilisés pour fournir les services SNIP*) gérés par nous ou en notre nom, ou un service SNIP quel qu'il soit
- Retards ou perturbations dans nos sites, logiciels, systèmes (*y compris les réseaux et serveurs utilisés pour fournir les services SNIP*) gérés par nous ou en notre nom, ou dans un service SNIP quel qu'il soit
- Virus ou autres logiciels malveillants suite à l'accès à nos sites, logiciels, systèmes (*y compris les réseaux et serveurs utilisés pour fournir les services SNIP*) gérés par nous ou en notre nom, ou à un service SNIP quel qu'il soit ou à tout site ou service lié à nos sites, logiciels ou à un service SNIP quelconque
- Problèmes informatiques, bogues, erreurs ou inexactitudes de toute sorte dans nos sites, logiciels, systèmes (*y compris les réseaux et serveurs utilisés pour fournir les services SNIP*) gérés par nous ou en notre nom ou dans l'un des services SNIP ou dans les informations et images correspondantes
- Contenu, opérations ou absence d'opérations de tiers
- Suspension ou autre mesure prise concernant votre compte SNIP
- Votre besoin de modifier vos pratiques, votre contenu ou votre comportement, ou votre perte d'activité ou incapacité à faire des affaires suite aux modifications apportées aux présentes Conditions d'utilisation ou aux règlements d'EMFI

6.4.3 Absence de garantie

Les services SNIP sont fournis "en l'état", sans aucune représentation ou garantie expresse, tacite ou légale. EMFI réfute spécifiquement toute garantie implicite de :

- Titre
- Qualité marchande
- Adaptation à un usage particulier
- Absence de contrefaçon

EMFI n'exerce aucun contrôle sur les produits ou services fournis par les vendeurs qui acceptent SNIP comme mode de paiement, et EMFI ne peut pas garantir qu'un acheteur ou un vendeur avec lequel vous traitez exécutera réellement la transaction ou qu'il est autorisé à le faire.

EMFI ne garantit pas un accès continu, ininterrompu ou sécurisé aux différents services SNIP.

Le fonctionnement de nos sites, logiciels, systèmes (*y compris les réseaux et serveurs utilisés pour fournir les services SNIP*) gérés par nous ou en notre nom peut être perturbé par de nombreux facteurs qui sont hors de notre contrôle.

EMFI déploiera des efforts raisonnables pour faire en sorte que les demandes de débits et crédits électroniques impliquant des comptes bancaires, des cartes de débit, des cartes de crédit et l'émission de chèques soient traitées rapidement, mais EMFI ne fait aucune déclaration et ne donne aucune garantie quant au temps nécessaire audit traitement, sachant que les services SNIP dépendent de nombreux facteurs hors de notre contrôle, tels que les retards dans le système bancaire ou le service de courrier international.

Dans certains pays, l'avertissement concernant les garanties implicites n'est pas autorisé. Il se peut donc que l'avertissement précédent ne vous concerne pas.

Nous ne pouvons pas garantir l'exactitude des informations contenues dans nos correspondances, dans nos rapports, sur les sites et données verbalement par nos directeurs, représentants et employés dans toutes les circonstances et tous les contextes, et vous ne devez pas présumer l'exactitude desdites informations lorsque vous les utilisez.

Vous devez lire attentivement toutes les correspondances que vous échangez avec EMFI et nous avertir le plus rapidement possible si vous remarquez que lesdites correspondances contiennent une information qui vous semble inexacte ou en contradiction avec les instructions que vous nous avez données.

6.4.4 Dégagement de responsabilité de EMFI

Si vous avez un litige avec un autre titulaire de compte SNIP, vous dégagez EMFI de toute responsabilité quant aux :

- Réclamations
- Demandes
- Dommages (*réels et accessoires*)

de tout type et de toute nature, connus et inconnus, résultant ou liés de quelque manière que ce soit audit litige.

En dégageant EMFI desdites responsabilités, vous renoncez expressément à toute protection qui limiterait autrement le champ de non-responsabilité en incluant uniquement les réclamations que vous savez ou suspectez être en votre faveur au moment d'accepter ladite renonciation.

Vous seul (*et non EMFI*) êtes tenu de comprendre et de respecter toutes les lois, règles et réglementations de votre juridiction particulière qui peuvent vous être applicables en relation avec votre utilisation des services, y compris, notamment, celles liées aux activités réglementées, autorisées, d'exportation ou d'importation, aux taxes ou aux transactions en devises étrangères.

6.5 Propriété intellectuelle

6.5.1 Marques commerciales de EMFI

"SNIP.com", "SNIP" et tous les logos relatifs aux services SNIP sont des marques commerciales ou des marques commerciales déposées d'EMFI ou de ses concédants. Vous n'êtes pas autorisé à les copier, les imiter, les modifier ou les utiliser sans le consentement écrit préalable d'EMFI. De plus, tous les en-têtes de page, images personnalisées, icônes de bouton et scripts sont des marques de service, des marques commerciales et/ou l'identité visuelle d'EMFI. Vous n'êtes pas autorisé à les copier, les imiter, les modifier ou les utiliser sans notre consentement écrit préalable. Vous pouvez utiliser les logos HTML fournis par EMFI pour diriger le trafic web vers les services SNIP. Vous ne pouvez en aucune manière altérer, modifier ou changer lesdits logos HTML, ni les utiliser d'une manière qui dénigre EMFI ou les services SNIP, ou les afficher d'une manière impliquant que vous bénéficiez du soutien ou de l'approbation d'EMFI. Tous les droits, titres et intérêts sur les sites SNIP, leur contenu, les services SNIP, la technologie associée aux services SNIP, ainsi que toute technologie et tout contenu créé ou dérivé de ce qui précède constituent la propriété exclusive d'EMFI et de ses concédants.

6.5.2 Octrois de licence - Cas généraux

Si vous utilisez un logiciel d'EMFI tel qu'une API, une boîte à outils de développeur ou une autre application logicielle, pouvant inclure des logiciels fournis par ou intégrés à des logiciels, systèmes ou services de nos fournisseurs de services, que vous avez téléchargés ou auxquels vous avez accédé via une plateforme web ou mobile, EMFI vous accorde un droit limité révoquant, non exclusif, non cessible, non transmissible, libre de redevance pour accéder au logiciel de SNIP et/ou l'utiliser conformément à la documentation accompagnant ledit logiciel. Cette concession de licence s'applique au logiciel et à toutes les mises à jour, mises à niveau, nouvelles versions et logiciels de remplacement. Il est interdit de louer, de prêter ou de transférer de quelque autre façon que ce soit les droits sur le logiciel à un tiers. Vous devez vous conformer aux exigences en matière d'intégration, d'accès et d'utilisation indiquées dans toute documentation accompagnant les services SNIP. En cas de non-respect des

exigences en matière d'intégration, d'accès et d'utilisation, vous serez tenu pour responsable de tous les dommages découlant de ce manquement subis par vous-même, par EMFI et par des tiers. EMFI peut mettre à jour ou interrompre tout logiciel après vous l'avoir notifié. Même si EMFI peut avoir (1) intégré certains documents et technologies de tiers dans toute application web ou autre, y compris son logiciel et/ou (2) accédé à et utilisé certains documents et technologies de tiers pour vous fournir les Services SNIP plus facilement, vous ne possédez pas et ne conservez par ailleurs pas de droits sur ou dans lesdits documents de tiers. Vous acceptez de ne pas modifier, altérer, falsifier, réparer, copier, reproduire, adapter, distribuer, afficher, publier, procéder à une ingénierie inverse, traduire, démonter, décompiler ou tenter de créer un code source dérivé du logiciel ou des documents ou technologies de tiers, ou créer autrement des produits dérivés de l'un des logiciels, documents ou technologies de tiers. Vous reconnaissez que tous les droits, titres et intérêts relatifs au logiciel SNIP appartiennent à EMFI et tous les documents de tiers intégrés à cet égard sont la propriété de tiers fournisseurs de services de SNIP. Tout autre logiciel tiers que vous utilisez sur les sites d'EMFI est soumis à la licence que vous avez acceptée avec le tiers qui vous fournit ce logiciel. Vous reconnaissez que EMFI ne possède pas, ne contrôle pas et n'est pas responsable des logiciels tiers que vous choisissez d'utiliser sur l'un de nos sites ou logiciels, et/ou en relation avec les services SNIP.

6.5.3 Octroi de licence de votre part à EMFI - Garanties de propriété intellectuelle

EMFI ne revendique pas la propriété du contenu que vous fournissez, téléchargez, soumettez ou envoyez à SNIP. EMFI ne revendique pas non plus la propriété du contenu que vous hébergez sur des sites ou des applications tiers qui utilisent les services SNIP pour fournir des services de paiement liés à votre contenu. Sous réserve du paragraphe suivant, lorsque vous fournissez du contenu aux sociétés EMFI ou que vous publiez du contenu à l'aide de services SNIP, vous accordez à EMFI (et aux parties avec lesquelles nous travaillons) un droit non exclusif, irrévocable, libre de redevance, transmissible et international d'utiliser votre contenu, ainsi que les droits de propriété intellectuelle et publicitaires associés, pour nous permettre d'améliorer, d'exploiter et de promouvoir nos services actuels et d'en développer de nouveaux. EMFI ne vous indemnise pour aucun de vos contenus. Vous reconnaissez que l'utilisation de votre contenu par EMFI n'enfreindra aucun droit de propriété intellectuelle ou publicitaire. En outre, vous reconnaissez et garantisiez que vous possédez ou contrôlez de manière générale tous les droits du contenu que vous fournissez, et vous acceptez de renoncer à vos droits moraux et promettez de ne pas faire valoir ces droits contre EMFI.

6.5.4 Octroi de licence de la part de vendeurs à EMFI

Nonobstant les dispositions du paragraphe précédent, si vous êtes un vendeur qui utilisez les services SNIP pour accepter des paiements de biens et de services, vous accordez par la présente à EMFI un droit international, non exclusif, transmissible, cessible (via plusieurs niveaux), libre de redevance et entièrement libéré d'utiliser et d'afficher publiquement, pendant la durée des présentes Conditions d'utilisation, vos marques (y compris, sans toutefois s'y limiter, les marques déposées et non déposées,

les noms commerciaux, les marques de service, les logos et les noms de domaine et autres désignations dont vous possédez la licence, ou que vous utilisez) afin de (1) vous identifier en tant que marchand qui accepte un service SNIP en tant que forme de paiement et à (2) toute autre fin à laquelle vous consentez expressément.

6.6 Divers

6.6.1 Cession

Vous n'êtes pas autorisé à transférer ou céder vos droits ou obligations en vertu des présentes Conditions d'utilisation sans le consentement écrit préalable d'EMFI. EMFI peut à tout moment transférer ou céder les présentes Conditions d'utilisation ou tout droit ou obligation en vertu des présentes Conditions d'utilisation.

6.6.2 Droit applicable

Les présentes Conditions d'utilisation et la relation qui nous unit sont régies par la législation et les règlements de la CEMAC. Cela n'affecte pas vos droits fondamentaux en vertu de la loi camerounaise tels que vos droits en tant que consommateur.

Si vous engagez des poursuites judiciaires à notre encontre, vous acceptez de vous soumettre à la compétence non exclusive des tribunaux camerounais.

6.6.3 Respect de la vie privée

Le respect de votre vie privée est important pour EMFI. Consultez notre Politique de confidentialité pour mieux comprendre notre engagement en la matière, ainsi que la manière dont nous utilisons et divulguons vos informations.

6.6.4 Langues et traduction du Contrat

Nous communiquerons avec vous en français uniquement.

Les présentes Conditions d'utilisation sont conclues en français uniquement. Toute traduction des présentes Conditions d'utilisation est fournie uniquement pour votre commodité et ne vise pas à modifier les termes des présentes Conditions d'utilisation.

6.6.5 Votre utilisation (en tant que vendeur) des données personnelles - Lois sur la protection des données

Si vous (en tant que vendeur) recevez des données personnelles concernant un autre utilisateur SNIP, vous devez préserver le caractère confidentiel desdites données et ne les utiliser que dans le cadre des services SNIP. Vous n'êtes pas autorisé à divulguer ou diffuser des données personnelles concernant les utilisateurs SNIP auprès d'un tiers, ni à les utiliser à des fins de marketing, sauf consentement exprès de l'utilisateur concerné. Vous n'êtes pas autorisé à envoyer des emails non sollicités à un utilisateur SNIP, ni à utiliser les services SNIP pour recouvrer des paiements liés à l'envoi d'emails non sollicités à des tiers.

Dans la mesure où vous traitez des données personnelles concernant un utilisateur SNIP en vertu des présentes Conditions d'utilisation, vous et EMFI agissez chacun en tant que responsable indépendant du traitement des données (et non co-responsables), ce qui signifie que nous déterminons individuellement les finalités et moyens de traitement desdites données personnelles. Nous acceptons chacun de nous conformer aux exigences des lois applicables en matière de respect de la vie privée et de protection des données, y compris les réglementations, directives, codes de pratique et exigences réglementaires applicables aux responsables du traitement des données dans le cadre des présentes Conditions d'utilisation. Nous appliquons chacun nos propres Politiques de confidentialité, notifications, avis, règlements et procédures définis de manière indépendante concernant lesdites données personnelles que nous traitons individuellement dans le cadre des présentes Conditions d'utilisation.

En nous conformant aux lois en vigueur sur la protection des données, nous nous engageons individuellement à :

- Mettre en œuvre et gérer toutes les mesures de sécurité appropriées en lien avec le traitement desdites données personnelles
- Tenir un registre de toutes les activités de traitement effectuées en vertu des présentes Conditions d'utilisation
- Ne rien entreprendre ou ne rien autoriser délibérément qui puisse conduire à une violation par l'autre partie des lois en vigueur sur la protection des données

Les données personnelles que vous collectez en lien avec les services SNIP (et qui ne sont pas générées, collectées ou obtenues par vous par le biais d'une relation distincte avec un utilisateur en dehors de l'utilisation des services SNIP) doivent être utilisées exclusivement par vous dans la mesure où cela est nécessaire et pertinent pour les services SNIP et à aucune autre fin, sauf si vous avez obtenu le consentement exprès préalable de l'utilisateur.

6.6.6 Intégralité du Contrat et droits des tiers

Les présentes Conditions d'utilisation définissent l'intégralité des accords entre vous et EMFI relatifs à notre service.

Si une disposition des présentes Conditions d'utilisation est déclarée nulle ou non applicable, elle sera annulée et les autres dispositions resteront en vigueur.

Toute personne qui n'est pas partie aux présentes Conditions d'utilisation ne dispose d'aucun droit en vertu de l'article 38 de l'Acte uniforme relatif aux voies d'exécution de l'Organisation pour l'Harmonisation en Afrique du Droit des Affaires (OHADA), pour invoquer ou faire appliquer des dispositions des présentes Conditions d'utilisation quelles qu'elles soient (*à l'exception des tierces parties relevant de la définition de "SNIP" dans la section Indemnisation et limitation de responsabilité ci-dessus, conformément à leurs droits tels que stipulés dans les présentes Conditions d'utilisation*) sans préjudice des droits et recours des tiers qui existent ou sont disponibles indépendamment de ladite loi.

6.6.7 SNIP comme Méthode de connexion

Nous pouvons vous autoriser à vous authentifier via SNIP lorsque vous vous connectez à certains sites ou certaines applications mobiles externes. Dans ce cas, nous pouvons partager votre statut de connexion avec tout tiers qui vous autorise à vous connecter de cette manière, ainsi que les informations personnelles et autres informations de compte que vous acceptez de partager afin que ledit tiers puisse vous reconnaître. EMFI n'autorisera pas l'accès du tiers à votre compte et n'effectuera de paiements depuis votre compte vers ledit tiers qu'avec votre autorisation et selon vos instructions spécifiques.

Si vous autorisez des visiteurs à s'authentifier avec SNIP lorsqu'ils se connectent à votre site, à votre application ou à vos comptes clients, vous devez accepter les conditions spécifiques en vigueur lorsque ladite fonctionnalité est mise à votre disposition et vous conformer aux spécifications contenues dans tout manuel ou guide d'intégration. Nous ne garantissons ni ne représentons l'identité de tout utilisateur d'une telle méthode de connexion. Nous ne vous communiquerons pas les informations personnelles et autres informations de compte de l'utilisateur (y compris son statut de connexion) détenues par EMFI, à moins que l'utilisateur n'ait consenti à vous les divulguer.

6.6.8 Clients professionnels

Cette section concerne les distributeurs et les sous-distributeurs, selon le règlement du 21 décembre 2018 relatif aux services de paiement dans la CEMAC.

Nous considérons comme Distributeur et sous-distributeur, toute personne physique ou morale proposant nos services.

Le distributeur ou sous-distributeur est régie par la convention qui le lie avec EMFI.

Si vous êtes un Client professionnel :

- Vous ne pouvez prétendre à aucun remboursement pour les paiements couverts par une autorisation de facturation.

Lorsque vous identifiez un problème, vous avez jusqu'à 60 (soixante) jours à compter de la date à laquelle le problème est survenu pour nous en informer, après quoi nous ne serons plus tenus de l'étudier ni de vous rembourser.

6.6.9 Numéros de section et termes définis

Si d'autres documents (*par exemple, les Conditions générales*) font référence à des numéros de section ou des termes définis dans les présentes Conditions d'utilisation, consultez nos **Notes de référence sur les Conditions d'utilisation** pour accéder à la disposition ou au terme en question.