CONDITIONS GÉNÉRALES D'ACCÈS AU SERVICE WAKATI VIA TÉLÉPHONE MOBILE
HURI MONEY S.A. (opérant la marque Wakati™)
Établissement émetteur de monnaie électronique agréé conformément à la réglementation applicable en Union des Comores par la Banque Centrale des Comores
****

Société Anonyme (SA) au capital de 300.000.000 de KMF, dont le siège social est situé à Moroni, Union des Comores, immatriculée au Registre du Commerce et du Crédit Mobilier de Moroni sous le numéro 8405-B-17

- Siège social : Rue de l'Ambassadeur, Moroni, Union des Comores
  Service Clients :
- Téléphone:+269 733 26 42 / + 269 341 58 46
  E-mail: wakati@hurimoney.com
  Partenariat télécom : Comores Telecom

ARTICLE 1. OBJET

Sont définis ci-après les termes et conditions d'utilisation du Service via téléphone mobile (le « Service »), service de monnaie électronique et paiements fourni par Huri Money S.A. sous la marque Wakati™, en partenariat avec Comores Telecom (accès réseau et distribution).

L'acceptation des présentes conditions d'utilisation du Service via Téléphone Mobile et/ou via Terminal de Paiement Électronique (TPE)/application/mobile/USSD est validée par la signature du formulaire de souscription ou l'activation du compte Wakati et constitue un contrat d'adhésion au Service et/ou une convention de Compte Entreprises. Toute utilisation du Service par l'Abonné vaut acceptation des présentes.

Ces conditions peuvent être modifiées à tout moment suite à une décision administrative, réglementaire ou judiciaire à laquelle Huri Money S.A. ne saurait se soustraire. Dans ce cadre, Huri Money S.A. ne pourra être tenue responsable des conséquences résultant de ces modifications, sauf en cas de faute lourde ou intentionnelle.

Toute utilisation des offres, produits et services Wakati par l'Abonné est régie par les conditions générales en vigueur, sans qu'une nouvelle signature ne soit requise. L'Abonné reconnaît expressément qu'il adhère au Service et aux présentes Conditions Générales dès la première transaction, notamment lors du changement de code secret.

Vous devez lire et comprendre entièrement les présentes. En cas de désaccord, renoncez à l'utilisation du Service.

Le Service constitue un service de paiement et de monnaie électronique permettant l'émission, la gestion, le stockage et le transfert de valeur monétaire sous forme électronique, conformément à la réglementation applicable en Union des Comores.

ARTICLE 2. DÉFINITIONS

Abonné du Service : toute personne physique ou morale titulaire d'un compte Wakati et utilisant le Service.

Authentification : Procédure permettant de vérifier l'identité de l'Abonné au moyen d'un Code secret (PIN), mot de passe, biométrie ou tout autre dispositif de sécurité.

Bénéficiaire : toute personne (y compris vous, un autre Abonné, un Marchand/Agent Kashâ™ ou tout autre partenaire agréé) notifiée par SMS/app pour recevoir des fonds.

Biens et services : biens et services pouvant être achetés auprès de partenaires agréés Wakati.

Carte SIM : carte d'abonné Comores Telecom permettant, avec un téléphone compatible, d'accéder au Service.

Code secret / PIN : code confidentiel du Titulaire de Compte Wakati permettant d'accéder et d'authentifier les transactions. La saisie du code secret lors d'une souscription/transaction équivaut à une signature et un consentement sans réserve.

Compte / Compte Wakati : portefeuille électronique de l'Abonné, tenu par Huri Money S.A., contenant de la Monnaie Électronique (ME) libellée en KMF, équivalente à de la monnaie fiduciaire déposée chez le Partenaire Bancaire.

Compte du Partenaire Bancaire : compte bancaire où le Partenaire Bancaire garde en dépôt l'équivalent des ME en circulation.

Conditions d'utilisation : présentes CGU, susceptibles d'être modifiées par Huri Money S.A. avec diffusion publique.

Contrat d'adhésion : acceptation des CGU via signature/activation.

Équipement téléphonique : téléphone mobile, carte SIM Comores Telecom, ou tout autre équipement compatible (App/USSD/TPE).

Formulaire de souscription : document d'identification (KYC) de l'Abonné matérialisant le consentement aux CGU.

Marchand du Service / Agent Kashâ™ : entité ou personne agréée par Huri Money S.A. pour fournir le Service (réseau d'agents et marchands partenaires).

MSISDN : numéro d'abonné Comores Telecom, associé à la carte SIM et au compte Wakati.

Partenaire du Service : tout vendeur de biens/services acceptant d'être payé en ME via Wakati.

Rémunérations : tarification et taxes liées à l'utilisation du Service.

Service Client : service clientèle Wakati/Huri Money S.A. (coordonnées en fin de document).

Service : ensemble des services fournis par Wakati (émission, gestion et transfert de ME; paiements; transferts; cash-in/cash-out; etc.).

Site web du Service : www.wakati.km et applications officielles Wakati.

Solde du compte : montant de ME (KMF) crédité sur le Compte Wakati.

Système du Service : plateforme technique Wakati opérée par Huri Money S.A. aux Comores.

Téléphone mobile : terminal mobile de l'Abonné.

Transaction de crédit : opération portée au crédit du compte Wakati par Huri Money S.A.

Transaction de débit : opération portée au débit du compte Wakati par Huri Money S.A.

Unité de Monnaie Électronique (ME) : valeur électronique au crédit du Compte, 1 ME = 1 KMF.

Opérateur du Point de Vente : agent/marchand effectuant les transactions avec vous en point physique.

Partenaire Bancaire : établissement financier détenant les dépôts de contre-valeur en KMF.

Parties : Huri Money S.A. (Wakati) et l'Abonné.

Point de Vente : boutique, agence, ou point agent Kashâ™/marchand agréé.

Paiement : somme versée à un Marchand/Agent contre crédit en ME.

Recharge prépayée : crédit de communication Comores Telecom.

Mot secret : mot secret initial (service client) lors de l'activation, distinct du PIN transactionnel.

SMS / Notification : messages confirmant les opérations; la notification SMS/app fait foi.

Start key / Code d'activation : code initial (4 chiffres) envoyé après souscription pour activer le Compte; doit être changé immédiatement.

Tarification : barème des frais d'utilisation du Service (site/app/affichage agents).

Transactions : opérations visées à l'Article 8.5.

Monnaie électronique (ME) : valeur monétaire stockée sous forme électronique, émise contre remise de fonds et représentant une créance sur Huri Money S.A., dont la contre-valeur est déposée auprès d'un établissement bancaire partenaire.

Notification de transfert : confirmation par SMS/app de la réalisation d'un transfert de ME.

Nous / Notre : Huri Money S.A. (Wakati) et/ou le Partenaire Bancaire.

Vous / Votre : l'Abonné.

ARTICLE 3. CONDITIONS D'ACCÈS AU SERVICE

3.1 Toute personne disposant d'un numéro Comores Telecom peut ouvrir un compte Wakati après vérification d'identité (KYC).

3.2 Un compte Wakati est personnel et nominatif.

3.3 L'utilisateur s'engage à fournir des informations exactes.

3.4 Un seul compte par numéro MSISDN, sauf dérogation entreprise.

3.5 Huri Money peut refuser toute demande d'ouverture de compte pour motif réglementaire ou sécuritaire.

3.6 Le compte doit être associé à une carte SIM active et un appareil fonctionnel.

3.7 L'utilisateur doit être majeur ou disposer d'une autorisation légale.

3.8 Huri Money S.A. se réserve le droit de demander à tout moment des informations complémentaires ou des documents supplémentaires dans le cadre des obligations

réglementaires de connaissance du client (KYC).

ARTICLE 4. SERVICES PROPOSÉS

• Dépôts et retraits d'espèces via agents Kashâ™ • Transferts nationaux et internationaux • Paiements marchands et QR • Paiement de factures (télécom, énergie, écoles, services publics) • Recharges mobiles Comores Telecom • Envoi / réception vers banque partenaire (Wallet-to-Bank / Bank-to-Wallet) • Solutions entreprises (Wakati Pro) • Portefeuille Visa virtuel/physique (si activé) • Historique de transactions via application / SMS • Support client et outils d'auto-assistance • Notifications de sécurité et transactions

Le catalogue de services peut évoluer en fonction des exigences réglementaires, technologiques, ou partenariales.

Huri Money S.A. se réserve le droit de modifier, suspendre ou retirer tout ou partie des services proposés, notamment pour des raisons réglementaires, techniques ou de sécurité.

ARTICLE 5. SERVICE VIA TÉLÉPHONE MOBILE

Le Service via téléphone mobile est disponible sous réserve des conditions suivantes :

5.1 Nous mettons tout en œuvre pour la disponibilité du Service dans la zone de couverture. Nous ne garantissons toutefois pas une disponibilité permanente. Nous ne sommes pas responsables des indisponibilités dues à des circonstances hors de notre contrôle (force majeure, catastrophes, travaux réseau Comores Telecom, etc.).

5.2 En cas de dommage, perte ou vol de la carte SIM/téléphone, informez immédiatement le Service Client. Nous procéderons au blocage jusqu'au remplacement. Des frais de remplacement peuvent s'appliquer. Wakati n'est pas responsable des transactions validées par votre code secret.

5.3 La confidentialité des communications mobiles ne peut être garantie. Vous reconnaissez le risque d'interception illégale. Nous déclinons toute responsabilité pour les pertes consécutives à ces interceptions. L'Abonné reconnaît que les communications via réseau mobile peuvent être sujettes à des interruptions, retards ou erreurs. Huri Money S.A. ne saurait être tenue responsable des pertes résultant d'une défaillance du réseau de télécommunication.

5.4 Vous vous soumettez aux conditions opérationnelles que nous pourrions exiger à tout moment pour l'usage du Service.

5.5 Les transactions n'entraînent aucun relevé papier. Vous pouvez obtenir, via SMS/app, le solde et/ou l'historique (ex. 3 dernières opérations) selon les modalités en vigueur. La validation au moyen du Code secret vaut ordre irrévocable.

5.6 À l'exception des numéros gratuits, des frais de communication peuvent être prélevés selon les tarifs applicables.

5.7 Pour le contrôle qualité et la lutte contre la fraude, vos appels, e-mails ou SMS liés au Service peuvent être enregistrés ou contrôlés.

ARTICLE 6. ACTIVATION DE L'UTILISATION DU SERVICE VIA TÉLÉPHONE MOBILE

L'activation initiale du Service est conditionnée par l'utilisation du Code d'activation (Start key).

ARTICLE 6bis. BLOCAGE, SUSPENSION DU SERVICE / CLÔTURE DU COMPTE

6.1 Nous pouvons suspendre, restreindre, arrêter la fourniture du Service (partiellement ou totalement) ou procéder au réajustement de fonds/bonus/commissions indûment crédités, et/ou clôturer votre Compte sans préavis, notamment dans les cas suivants (liste non exhaustive) :

- usage frauduleux présumé de votre Compte, numéro MSISDN et/ou Code secret; opérations suspectes répétitives sans cause réelle; non-respect des CGU;
- notification par vos soins de vol, perte, dommage de votre SIM/téléphone, oubli ou divulgation du Code secret;
- manipulations susceptibles d'endommager/affecter la sécurité du Service.
- suspicion de fraude, blanchiment de capitaux ou financement du terrorisme.

6.2 Votre carte SIM doit rester opérationnelle. En cas d'inactivité prolongée (ex. 3 mois), le Compte peut être fermé automatiquement.

6.3 Clôture sur demande écrite de votre part.

6.4 Nous déclinons toute responsabilité en cas de dommage direct/indirect lié à une suspension/blocage/clôture fondée sur 6.1.

6.5 L'Abonné, tout Agent Kashâ™ ou Partenaire reconnaissent que les suspensions/réactivations/réajustements décidés par Wakati constituent des mesures contractuelles.

6.6 Tout Compte objet/bénéficiaire d'opérations abusives ou de crédits/bonus non justifiés peut être suspendu 48 heures sans préavis. Passé ce délai, une notification peut préciser la prolongation. Levée de suspension ou clôture après application des mesures prévues.

ARTICLE 7. TARIFICATION

7.1 Les tarifs publiés sont payables à Huri Money S.A. selon le type d'opération. Le guide tarifaire est disponible sur www.wakati.km, dans l'app et en points agents.

7.2 À chaque transaction, les frais correspondants sont déduits automatiquement; le nouveau solde est notifié par SMS/app.

7.3 Les tarifs incluent la TVA le cas échéant.

7.4 Les rémunérations liées au Service peuvent être débitées sans notification individuelle autre que l'information publique disponible; la signature de la convention de Compte Entreprises emporte adhésion aux tarifs applicables.

ARTICLE 8. TRANSACTIONS

8.1 Toute Transaction de Débit depuis votre Compte requiert une instruction validée par votre Code secret (PIN) ou toute autre méthode d'authentification que nous pourrions mettre en place. Toute instruction validée par le Code secret (PIN) est réputée avoir été donnée par l'Abonné et constitue une autorisation irrévocable d'exécution par Huri Money S.A.

8.2 Le Système vérifie chaque transaction et envoie une notification (SMS/app). Les enregistrements du Système font foi.

8.3 En tant que titulaire/autorisée Entreprise, vous pouvez effectuer depuis mobile/app/USSD/TPE :

8.3.1 Transaction de Crédit (cash-in) : paiement d'espèces chez un Agent Kashâ™ contre crédit équivalent en ME sur votre Compte.

8.3.2 Transactions de Débit :

Retrait (cash-out) : échange de ME contre espèces chez un Agent Kashâ™ après instruction valide; l'agent vous remet les fonds en KMF;

Transfert P2P : transfert de ME vers un autre Abonné Wakati après instruction au Système et saisie du montant;

Achat de recharges Comores Telecom via instruction de recharge et transfert de ME en désignant Comores Telecom comme bénéficiaire;

Paiement marchand : achat de biens/services chez partenaires agréés Wakati au moyen d'une instruction de transfert depuis votre Compte.

8.4 Ainsi que toute nouvelle transaction mobile que Wakati mettra à disposition.

8.5 Dès exécution, le Système crédite/débite votre Compte à hauteur de la somme déposée, retirée ou transférée.

8.6 Toute opération est confirmée par SMS/app avec indication du nouveau solde.

8.7 Toute transaction de débit validée par votre Code secret est réputée autorisée par vous jusqu'à notification expresse à Wakati d'une perte/vol/compromission de votre code/équipement. Aucune lettre de confirmation n'est requise pour exécuter vos instructions.

8.8 Irrévocabilité : Une transaction validée par le Code secret est en principe irrévocable, sauf en cas d'erreur technique avérée, fraude ou décision judiciaire. Même en cas d'erreur sur le bénéficiaire ou de malentendu avec un Marchand/Partenaire. Seule exception : double débit constaté sur une même instruction. Les litiges commerciaux se règlent directement entre vous et le marchand/partenaire.

8.9 Le Compte ne peut être utilisé que pour des opérations sur le territoire comorien, auprès des Clients, Agents et Partenaires du Service.

8.10 Chaque transaction reçoit un numéro unique communiqué dans la confirmation; il identifie et permet de vérifier toute opération.

8.11 Conformément aux pratiques en vigueur (enrichissement sans cause), tout virement reçu à tort peut être annulé et reversé au donneur d'ordre; le montant sera automatiquement débité de votre Compte.

8.12 Wakati est une plateforme de paiements sécurisés. La validation par code secret vaut acceptation. Wakati n'est pas responsable de la livraison/maintenance/garantie des biens ou services achetés auprès de tiers.

ARTICLE 9. RÉVOCABILITÉ DES TRANSACTIONS

9.1 Irrévocabilité générale : une fois la transaction validée par saisie du code secret, elle est irrévocable.

9.2 Exceptions :

- Perte/Vol : l'utilisateur doit immédiatement notifier le Service Client; l'opposition doit être confirmée par écrit au siège de Huri Money S.A. dans les cinq (5) jours ouvrables suivant la réclamation. Les transactions postérieures à la notification peuvent être suspendues/annulées;
- Utilisation frauduleuse : si la transaction résulte d'un usage frauduleux du support/compte et que le Service Client est informé dans un délai maximal de 24 heures, elle peut être annulée ou remboursée, sous réserve de vérification par notre service de sécurité;
- Erreur technique avérée : la transaction peut être annulée/corrigée à notre discrétion.

9.3 Procédure : contacter le Service Client par les canaux officiels, fournir toutes informations et pièces utiles à l'instruction rapide de la demande.

9.4 Conséquences : en cas d'annulation valide, les fonds sont recrédités sur le Compte Wakati dans les meilleurs délais; les détails de délais/process seront communiqués au cas par cas.

9.5 Toute contestation relative à une transaction doit être notifiée dans un délai maximum de quarante-huit (48) heures suivant la réception de la notification.

ARTICLE 10. SÉCURITÉ ET UTILISATION DES CODES ET MOTS SECRETS

10.1 Un Code secret unique est lié à l'utilisation de votre Compte.

10.2 Vous êtes le seul autorisé à utiliser votre téléphone et votre code secret. Toute communication de votre code à un tiers (y compris agents/marchands) vous engage et désengage Wakati.

10.3 Vous êtes responsable de la bonne garde de votre téléphone, de la confidentialité de votre Code secret, Start key et Mot secret. Ne les notez pas, ne les enregistrez pas sur/via votre téléphone.

10.4 Le Mot secret peut être utilisé pour vous identifier auprès du Service Client. Ne communiquez jamais votre PIN. En cas de divulgation, changez-le immédiatement.

10.5 L'Abonné s'engage à ne jamais communiquer son Code secret (PIN) à un tiers, y compris aux agents ou employés de Huri Money S.A. Toute divulgation du Code secret engage la responsabilité exclusive de l'Abonné.

10.6 L'Abonné est responsable de la sécurité de sa carte SIM. Huri Money S.A. ne saurait être tenue responsable des transactions effectuées à la suite d'un changement de carte SIM ou d'une fraude liée à l'opérateur télécom.

ARTICLE 11. LUTTE ANTI-BLANCHIMENT, CONTRE LA CORRUPTION ET LE TERRORISME

11.1 Vous ne devez pas utiliser le Service à des fins illégales ou contraires aux lois comoriennes (notamment LCB-FT). Vous en êtes seul responsable.

11.2 Vous devez fournir, à première demande, toutes informations et pièces vous concernant et sur votre activité.

11.3 Vous devez veiller à ce que ces éléments répondent aux exigences légales en vigueur.

11.4 En cas d'opérations dépassant les seuils réglementaires, vous devez compléter le formulaire fourni lors de la souscription avec pièces justificatives.

11.5 Wakati peut effectuer des contrôles et vérifications périodiques de votre Compte.

11.6 En cas d'opération suspecte, Wakati procède à une déclaration auprès de l'autorité compétente.

11.7 Huri Money S.A. peut refuser, suspendre ou bloquer toute transaction jugée suspecte et transmettre les informations nécessaires aux autorités compétentes conformément à la réglementation.

ARTICLE 12. VOS RESPONSABILITÉS

12.1 Vous êtes responsable du paiement des frais de Service correspondant aux transactions effectuées via le réseau Comores Telecom et via les canaux Wakati, qu'elles aient été initiées par vous ou par un tiers avec ou sans votre approbation/connaissance lorsque votre code a été utilisé.

12.2 Vous êtes seul responsable des contenus transmissibles (messages, références) susceptibles d'être diffamatoires/illégaux et supporterez les poursuites/demandes d'indemnisation associées.

12.3 Vous ne devez pas utiliser le Service à des fins criminelles ou contraires aux lois en vigueur (LCB-FT, fraude, etc.).

12.4 Vous êtes responsable de l'exactitude des informations fournies lors des transactions, notamment le numéro du bénéficiaire et le montant du transfert.

ARTICLE 13. DIVERS

13.1 Nous nous réservons le droit de modifier à tout moment les CGU et la tarification. Les modifications seront communiquées sur www.wakati.km, dans l'app et/ou par tout moyen public approprié. La diffusion vaut information.

13.2 En continuant à utiliser le Service, vous acceptez les modifications. En cas de désaccord, cessez immédiatement d'utiliser le Service.

ARTICLE 14. RESPONSABILITÉS DE HURI MONEY S.A. (WAKATI)

14.1 Pour des raisons de normalisation/exigences techniques, nous pourrions être amenés à changer votre numéro/MSISDN ou votre Mot secret. Notre responsabilité se limite à maintenir votre Compte, transférer le Compte vers un nouveau numéro, et le cas échéant rembourser le solde disponible.

Vous acceptez que Wakati édite des rapports système comme preuve de la valeur de ME au crédit de votre Compte; vous reconnaissez la valeur probante de ces rapports.

Vous reconnaissez qu'un Marchand/Agent ou Wakati peut traiter une opération à partir des informations que vous fournissez (incluant la validation par PIN), même si un tiers a pu utiliser votre code à votre insu.

14.2 Les Agents/Marchands sont indépendants de Huri Money S.A. Nous ne saurions être responsables d'une défaillance/négligence imputable auxdits agents/marchands.

14.4 Nous ne saurions être responsables d'une perte due à une panne technique du Système si celle-ci a été signalée aux abonnés par SMS ou diffusion publique.

14.5 Nous ne saurions être responsables d'aucune perte découlant d'une transaction effectuée, sauf preuve d'une faute lourde ou intentionnelle de notre part. Dans ce cas, notre responsabilité est limitée au montant de la perte effectivement subie.

15.5 En tout état de cause, la responsabilité de Huri Money S.A. est limitée au montant de la transaction litigieuse. Huri Money S.A. ne saurait être tenue responsable des dommages indirects, pertes de profits, pertes d'exploitation ou pertes d'opportunité.

ARTICLE 15. CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION DU SERVICE (ENTREPRISES)

La signature d'une convention Compte Entreprises vaut reconnaissance/adhésion aux conditions d'adhésion et d'utilisation (susceptibles de modification) opposables aux Parties.

ARTICLE 16. RELEVÉ D'OPÉRATIONS

Vous pouvez obtenir votre solde et les trois (3) dernières opérations par SMS/app, ou via le Service Client.

ARTICLE 17. DOMMAGE OU DYSFONCTIONNEMENT DES ÉQUIPEMENTS

Nous ne saurions être responsables de la perte/dysfonctionnement de votre mobile, d'un problème réseau/Internet/terminal ou de tout autre support/ réseau partagé relevant de circonstances hors de notre contrôle.

ARTICLE 18. INFORMATIONS

18.1 Nous nous réservons la faculté de vous adresser des informations par SMS/app.

18.2 Vos demandes officielles sont à envoyer à : Service Client WAKATI/Huri Money S.A., + 269 341 58 46 / wakati@hurimoney.com, Moroni, Union des Comores.

ARTICLE 19. GÉNÉRALITÉS

19.1 Tous frais de recouvrement/frais légaux sont à votre charge.

19.2 Toute lettre de Huri Money S.A., signée par une personne habilitée, indiquant le montant dû par l'Abonné constitue une preuve suffisante de la somme due.

19.3 Vous devez nous informer immédiatement de tout changement

d'informations communiquées lors de l'ouverture du Compte.
19.4 Vous acceptez que vos données (données personnelles, enregistrements du service client, transactions) puissent être conservées 10 ans à compter de la clôture du Compte, conformément à la loi.
19.5 Les données personnelles peuvent être utilisées aux fins de prévention de la fraude, de conformité réglementaire, d'amélioration du Service et d'analyse statistique.
19.6 Tous droits d'auteur, marques déposées et autres droits de propriété intellectuelle utilisés au sein du Service ou dans nos documents appartiennent exclusivement à Huri Money S.A. et/ou à ses partenaires.

ARTICLE 20. COMPÉTENCE DE JURIDICTION

20.1 Les Parties conviennent de soumettre leurs relations aux lois et règlements en vigueur en Union des Comores.
20.2 Les Parties s'efforcent de régler à l'amiable tout litige relatif à l'exécution/interprétation des CGU. À défaut, les juridicions de Moroni seront seuls compétents.

ARTICLE 21. MISE EN CONFORMITÉ

Toutes les dispositions contractuelles existantes entre les Parties seront mises en conformité en cas d'évolution du cadre légal/réglementaire/administratif. Les CGU et modalités tarifaires/financières seront modifiées en ce sens, sans que cela puisse justifier une résiliation. Toute augmentation obligatoire résultant de décisions légales/administratives/gouvernementales/réglementaires s'appliquera de plein droit.

COORDONNÉES SERVICE CLIENT

- Téléphone:+269 733 26 42 / + 269 341 58 46
- E-mail: wakati@hurimoney.com
- Agences : Comores Telecom et points Agent Kashâ™
- Site : https://www.wakati.km

Important : Ce document constitue une version « Site Web ». Pour toute divergence, la version papier signée et/ou les annexes tarifaires/contrats spécifiques prévalent. Veuillez faire relire ces CGU par un juriste avant publication.

ARTICLE 22. PROFILS KYC, PLAFONDS ET LIMITES DE TRANSACTION

22.1 Niveaux KYC. Wakati applique des profils KYC progressifs (exemples indicatifs, à confirmer par l'annexe tarifaire/réglementaire):
- KYC1 – Basique : identité minimale vérifiée (CIN/Passeport, MSISDN). Plafonds journaliers et mensuels réduits.
- KYC2 – Standard : identité + justificatif complémentaire (photo, formulaire). Plafonds intermédiaires.
- KYC3 – Renforcé : identité complète + justificatifs d'activité/revenus si requis. Plafonds élevés, usage professionnel/entreprise.

22.2 Plafonds & limites. Les plafonds par transaction/jour/mois et les soldes maxima dépendent du profil KYC et sont publiés dans l'app et/ou les annexes tarifaires. Wakati peut ajuster ces limites à tout moment pour des motifs de conformité, sécurité ou risque.
22.3 Contrôles. Wakati peut demander à tout moment des pièces supplémentaires ou réévaluer votre profil KYC et vos limites.

ARTICLE 23. RÉCLAMATIONS, MÉDIATION ET DÉLAIS DE TRAITEMENT

23.1 Ouverture d'une réclamation. L'Abonné contacte le Service Client (téléphone/e-mail/app). Un numéro de dossier est communiqué.
23.2 Délais cibles. Accusé de réception immédiat; premier retour J+1 ouvré; résolution cible J+5 ouvrés (sauf cas techniques/réglementaires complexes).
23.3 Médiation. En cas d'insatisfaction, l'Abonné peut demander une revue par un responsable de niveau supérieur et/ou saisir une médiation interne.
23.4 Preuves. L'Abonné fournit les références (MSISDN, numéro de transaction, montant, date/heure, pièces) pour accélérer l'instruction.
23.5 Huri Money S.A. peut demander toute information complémentaire nécessaire au traitement de la réclamation.

ARTICLE 24. ERREURS, RÉGULARISATIONS ET REMBOURSEMENTS

24.1 Erreur technique avérée. Wakati procède à la correction (annulation/contre-passation) et au recrédit le cas échéant.
24.2 Double débit. Priorité de traitement; recrédit du montant net après vérification.
24.3 Crédit reçu à tort (enrichissement sans cause). Le montant peut être automatiquement débité et restitué au donneur d'ordre.
24.4 Délais. Les régularisations s'effectuent dans les meilleurs délais après clôture d'investigation.
24.5 Information. Le client est informé par SMS/e-mail des suites données.

ARTICLE 25. COMMUNICATIONS, CONSENTEMENT ET MARKETING

25.1 Notifications de service. SMS/app/e-mails relatifs à la sécurité, aux opérations et à la conformité sont obligatoires.
25.2 Offres marketing. L'Abonné peut consentir/refuser de recevoir des offres commerciales et peut se désinscrire à tout moment via les canaux prévus.
25.3 Mises à jour. Les changements majeurs (CGU, tarifs) sont notifiés par publication et, le cas échéant, par message ciblé.

ARTICLE 26. DISPONIBILITÉ DU SERVICE ET NIVEAUX DE SERVICE (SLA)

26.1 Disponibilité. Le Service vise une disponibilité élevée, sous réserve des maintenances et cas de force majeure.
26.2 Fenêtres de maintenance. Wakati peut planifier des maintenances; une information préalable raisonnable sera diffusée quand cela est possible.
26.3 Incidents. En cas d'incident majeur, Wakati communiquera des mises à jour via les canaux officiels.
26.4 Huri Money S.A. peut planifier des opérations de maintenance pouvant entraîner une interruption temporaire du Service.

ARTICLE 27. PROTECTION DES DONNÉES, CONSERVATION ET ACCÈS

27.1 Finalités. Gestion du compte, obligations légales (LCB-FT), prévention de la fraude, support, amélioration du Service.
27.2 Conservation. Données et enregistrements peuvent être conservés jusqu'à 10 ans après la clôture du compte, conformément à la loi.
27.3 Droits. Accès/correction selon la réglementation comorienne; demandes via Service Client.

ARTICLE 28. FORCE MAJEURE

Aucune Partie n'est responsable d'un manquement dû à un événement de force majeure (catastrophe naturelle, guerre, acte gouvernemental, panne générale, grève externe, panne électrique nationale, cyberattaque, panne du réseau de télécommunication etc.). Les obligations sont suspendues pendant la durée de l'événement.

ARTICLE 29. PREUVE

Les enregistrements électroniques, journaux de transactions et historiques conservés par le Système du Service constituent des preuves valables et opposables entre les Parties.

ARTICLE 30– FRAUDE

Toute tentative de fraude, manipulation du Service ou utilisation abusive du système peut entraîner la suspension immédiate du compte et donner lieu à des poursuites judiciaires.

ARTICLE 31. ENTRÉE EN VIGUEUR, DURÉE, RÉSILIATION

30.1 Les CGU entrent en vigueur à compter de leur publication sur le site/app.
30.2 Elles s'appliquent pendant toute la durée d'utilisation du Service par l'Abonné.
30.3 L'Abonné peut résilier à tout moment selon l'Article 6; Wakati peut résilier dans les cas prévus aux présentes.

Note : Des Annexes (Tarifs, Plafonds, Procédures KYC, Charte de réclamation, Politique de confidentialité) peuvent compléter ces CGU. En cas de divergence, les annexes contractuelles prévalent sur la présente version « site web ».