

# CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION DE LA PLATEFORME

## KPpay (BCEAO)

---

### PRÉAMBULE

La société **K-POLYGONE FINTCH SARL**, Société à Responsabilité Limitée au capital social de **TRENTE MILLIONS (30 000 000) de FRANCS CFA**, dont le siège social est situé à **Lomé (TOGO)**, rue **Lotiyè**, quartier **Tokoin Doumassessé**, immatriculée au Registre du Commerce et du Crédit Mobilier sous le numéro **[numéro RCCM]**, offre à sa clientèle divers services de paiement liés à sa plateforme de monnaie électronique **KPpay**.

KPpay est agréée en qualité d'établissement de monnaie électronique sous le numéro **[numéro d'agrément]**.

Le présent contrat est conclu entre **[Nom du Client]** et KPpay pour permettre au Client de bénéficier de l'ensemble des services de paiement disponibles sur la plateforme de monnaie électronique de KPpay.

---

### 1. DÉFINITIONS

Les termes définis ci-dessous, commençant par une majuscule et utilisés au singulier comme au pluriel, auront la signification suivante :

- **Application** : Programme informatique permettant d'accéder à la Plateforme depuis un smartphone ou une tablette fonctionnant sous les systèmes d'exploitation iOS ou Android.
- **Bénéficiaire** : Toute personne qui bénéficie de l'exécution d'un Service réalisé par le Client. Le Client connaît le Bénéficiaire, qui doit être une personne physique âgée de dix-huit (18) ans ou plus et majeure au sens de la réglementation en vigueur.

- **Carte de Paiement** : Carte servant de support à la monnaie électronique émise par KPpay et acceptée par les commerçants adhérents, dont le Client est le porteur.
- **Compte de Monnaie Électronique** : Compte ouvert au nom du Client par KPpay selon les conditions décrites ci-dessous.
- **Compte Virtuel** : Compte reflétant sur la Plateforme le compte du Client dans les livres de KPpay. Ce Compte Virtuel est strictement personnel, individuel, non cessible et non transférable par le Client.
- **Données** : Informations fournies directement ou indirectement par le Client dans le cadre de son inscription et de l'utilisation des Services de KPpay. Le Client garantit que les informations fournies sont exactes et à jour.
- **Données à Caractère Personnel** : Toute information relative à une personne physique identifiée ou identifiable, directement ou indirectement.
- **Frais de Services** : Frais et commissions prélevés automatiquement par KPpay sur chaque Transaction opérée par le Client sur la Plateforme en contrepartie du Service. Le montant des Frais de Services est évolutif et sera fixé par KPpay en fonction du Service concerné, précisé au Client lors de la Transaction.
- **Client** : Toute personne morale ou physique qui, souhaitant bénéficier des Services fournis par KPpay, a créé un Compte dans les livres de KPpay. Le Client personne physique reconnaît être âgé de dix-huit (18) ans ou plus et être majeur au sens de la réglementation en vigueur.
- **Monnaie Électronique** : Valeur monétaire prépayée et stockée sous une forme électronique, acceptée comme moyen de paiement par des personnes physiques et morales, représentant une créance sur son émetteur.
- **Plateforme** : Solution nommée "KPpay" accessible via le Site Internet ou l'Application. La Plateforme, composée de l'Espace Public et de l'Espace Réservé, a pour objet de fournir aux Clients une interface permettant la fourniture des Services en application des présentes Conditions Générales.

- **Prestataires de Services de Paiement (PSP)** : Établissements bancaires et autres institutions financières dûment habilités à distribuer la monnaie électronique de KPay.
  - **Services** : Ensemble des prestations de services de paiement et de monnaie électronique offertes par KPay, selon le champ couvert par la nature de son agrément, à ses Clients par l'intermédiaire de la Plateforme. Ces Services sont décrits ci-après.
  - **Site Internet** : Site internet accessible à l'adresse <https://kppay.co>, qui comprend la Plateforme.
  - **Support** : Portail d'assistance de KPay, accessible aux Clients via l'onglet "Aide".
  - **Transaction** : Toute opération de paiement initiée par le Client par le biais de la Plateforme au titre de l'utilisation d'un Service offert par KPay directement ou par ses distributeurs et leurs réseaux de distribution.
- 

## 2. OBJET

Les présentes Conditions Générales définissent les conditions et limites applicables à l'utilisation des Services de paiement de KPay. Elles ont pour but d'informer le Client notamment sur les éléments suivants :

### 2.1. Conditions d'Utilisation des Services Liés à la Monnaie Électronique

Les Services proposés par la plateforme KPay sont les suivants :

- Retirer de l'argent dans un point de service KPay, à ses guichets, à ceux des banques partenaires et auprès des distributeurs et sous-distributeurs.
- Créditer son Compte de Monnaie Électronique par rechargement auprès de KPay ou de son réseau de distribution.
- Épargner des sommes d'argent du débit de son Compte de Monnaie Électronique vers son compte d'épargne proposé par des banques partenaires.

- Placer des sommes d'argent du débit de son Compte de Monnaie Électronique vers des comptes à terme ou autres produits de placement proposés par des partenaires bancaires.
- Transférer de l'argent du Compte de Monnaie Électronique du Client vers un autre Compte KPpay ou d'un client d'une banque partenaire ("KPpay to KPpay").
- Effectuer des transferts d'argent au niveau national.
- Acheter des biens et services auprès des marchands.
- Payer ses factures ou celles du Bénéficiaire.
- Accéder à des jeux via les bannières affichées sur la Plateforme (redirection vers des sites partenaires).
- Souscrire à des offres culturelles (magazines, abonnements TV, vidéo à la demande, etc.) par abonnement mensuel ou à l'unité.

---

### **3. ACCEPTATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES**

#### **3.1. Acceptation**

En accédant et en utilisant la Plateforme, l'Application et les Services, le Client reconnaît avoir été informé des Conditions de fonctionnement de KPpay et les accepte sans réserve, ainsi que la Politique de Protection des Données à Caractère Personnel de KPpay.

Le Client qui refuse de se conformer aux présentes ne doit pas utiliser la Plateforme, l'Application ni les Services.

Les présentes Conditions Générales forment un contrat juridiquement contraignant.

#### **3.2. Modifications des Conditions Générales**

KPpay se réserve le droit de modifier, à tout moment, les présentes Conditions Générales. La date de la dernière mise à jour est indiquée en haut des présentes.

Le Client sera informé de la nouvelle version des Conditions Générales par message sur la Plateforme et devra les accepter en cochant de nouveau la case "J'accepte les Conditions Générales" immédiatement ou lors de sa prochaine Transaction.

---

#### **4. PÉRIMÈTRE DES SERVICES**

La fourniture des Services par les banques partenaires de KPpay sur la Plateforme est expressément subordonnée au respect par le Client des présentes Conditions Générales.

---

#### **5. DISPONIBILITÉ DE LA PLATEFORME**

KPpay fera ses meilleurs efforts pour rendre la Plateforme et l'Application disponibles 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, sous réserve des opérations de maintenance programmées, de mises à jour, ou suite à des événements échappant à son contrôle. KPpay prendra les mesures raisonnables pour limiter les interruptions lorsque celles-ci lui sont exclusivement imputables.

Le Client est responsable des frais, abonnements et équipements nécessaires à l'accès et à l'utilisation de la Plateforme et de l'Application.

---

#### **6. INSCRIPTION ET ACCÈS AU COMPTE VIRTUEL**

L'accès et l'utilisation de l'Espace Réservé sont subordonnés à l'inscription en ligne et à la création d'un Compte Virtuel, selon les modalités décrites dans les présentes Conditions Générales.

Une fois son inscription validée par KPpay, le Client pourra accéder à son Compte Virtuel, qui reflète son Compte de Monnaie Électronique ouvert dans les livres de KPpay, ainsi qu'à son Espace Réservé.

KPpay se réserve le droit, sans justification ni droit à indemnités, de :

- Refuser ou rejeter toute inscription.

- Demander des informations complémentaires ou de rectifier des informations.
  - Transmettre les informations renseignées par le Client à tout tiers vérificateur.
- 

## **7. SOUSCRIPTION ET ACCÈS AUX SERVICES**

### **7.1. Inscription**

Le Client doit :

- Créer un Compte personnel en renseignant le formulaire d'inscription prévu à cet effet.
- Fournir des informations fidèles, complètes et actualisées. À défaut, le Client sera seul responsable des conséquences et pourra se voir refuser ou interrompre l'accès aux Services.
- Garantir l'exactitude de l'ensemble des informations fournies. KPpay se réserve le droit de demander tout autre document justificatif.

Chaque Client est responsable de la confidentialité de l'ensemble des Données transmises sur la Plateforme, y compris son identifiant, son mot de passe et les informations relatives aux Bénéficiaires.

### **7.2. Vérification**

Le Client reconnaît et accepte que KPpay a la possibilité, à tout moment, de :

- Procéder à une vérification de son identité à partir des Données fournies lors de la création du Compte et/ou lors de la modification ultérieure de celles-ci.
- Procéder à des vérifications dans le cadre de la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme.

KPpay se réserve le droit, à tout moment et pour quelque raison que ce soit, de suspendre ou supprimer sans préavis le Compte, notamment en cas de fourniture d'une identité fausse ou suspecte par le Client.

### **7.3. Accès aux Services**

L'inscription du Client l'autorise à accéder à son Compte en utilisant son identifiant et son mot de passe créés lors de l'inscription. Le Client pourra accéder à son Espace Réservé lui permettant de gérer son Compte et d'accéder aux Services, notamment :

- Les Services KPay tels que dépôt, retrait, transfert d'argent, paiement de factures, rechargement téléphonique, etc.
- Les autres services accessibles via la Plateforme KPay tels que bouquets TV, assurances, sites web de tiers, etc.

KPay se réserve le droit de refuser ou de mettre un terme à l'accès aux Services à tout Utilisateur, en particulier si KPay suspecte une fraude ou un non-respect des présentes Conditions Générales par le Client concerné.

---

## **8. FONCTIONNEMENT DES SERVICES**

### **8.1. Sécurité**

Pour chaque Transaction :

- KPay met à disposition du Client un dispositif de sécurité personnalisé, sous la forme d'un code confidentiel unique pour chaque Transaction (le "Code Confidentiel").
  - Ce Code Confidentiel est placé sous la seule garde et responsabilité du Client, qui doit le tenir secret et ne le communiquer à personne, sauf au Bénéficiaire si nécessaire.
  - Le Code Confidentiel sera transmis au Client par e-mail et SMS aux coordonnées renseignées dans son Compte.
- Le Bénéficiaire devra donner son consentement en fournissant le Code Confidentiel et une copie de sa pièce d'identité.

## 8.2. Modalités

Dans les cas où les fonds ne sont pas directement transférés sur le compte bancaire des Bénéficiaires ou sur leur Compte KPay lors d'une Transaction, les retraits d'argent sont possibles aux guichets de KPay et de son réseau de distribution, dans les limites affichées lors de la procédure de Transaction.

Le retrait des fonds est possible dans la limite du solde du Compte auquel le Code Confidentiel est rattaché, diminué éventuellement des frais de retrait et/ou des commissions de change.

Le paiement de certaines Transactions peut être retardé en raison de l'application de la législation du pays où se déroulent lesdites opérations.

## 8.3. Plafonnement des Avoirs

Les Transactions effectuées via KPay sont exécutées dans le respect de la réglementation relative aux émetteurs de monnaie électronique en vigueur, comme suit :

- **Limitation du chargement du porte-monnaie électronique** : Le montant plafond de rechargement du porte-monnaie électronique du Client est fixé à **dix millions (10.000.000) FCFA** par mois. Lorsqu'un Client possède plusieurs instruments de monnaie électronique KPay, le solde cumulé de l'ensemble de ces instruments ne doit pas excéder la somme de **dix millions (10.000.000) FCFA par mois**.
- **Limitation des transferts d'argent en espèces** : Le montant maximum pour une opération de transfert est fixé à **deux millions (2.000.000) FCFA**.
- **Limitation des avoirs en monnaie électronique pour un détenteur non identifié** : Le montant maximum des avoirs en monnaie électronique pour un détenteur non identifié est fixé à **deux cent mille (200.000) FCFA par mois**.

Les différents plafonds susmentionnés pourront être relevés sur autorisation expresse de la BCEAO ou faire l'objet de modification en cas de changement de la réglementation applicable. En cas de modification de plafond par la BCEAO, le Client sera tenu informé par



tout moyen, notamment par notification dans l'Application, et le nouveau montant maximum lui sera appliqué d'office.

---

## **9. COMPORTEMENT DU CLIENT**

Chaque Client se doit d'utiliser la Plateforme et l'Application de manière responsable et respectueuse des droits de KPay, des autres Utilisateurs et de tout tiers.

En accédant à la Plateforme, y compris via l'Application, le Client s'engage et garantit notamment de :

- Disposer des qualités et compétences requises pour utiliser la Plateforme.
- Être majeur pour les personnes physiques.
- Disposer de toutes les autorisations requises pour les personnes agissant pour le compte de personnes morales.
- Disposer des capacités bancaires nécessaires à l'usage du Service concerné.
- Avoir un comportement conforme à l'ensemble des dispositions des présentes Conditions Générales.
- Respecter toutes les lois en vigueur, notamment celles relatives aux flux financiers, à la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme.
- Communiquer des données exactes, exhaustives et à jour.
- Procéder personnellement et individuellement à son inscription.
- Respecter les droits de propriété intellectuelle de KPay et des tiers.
- Agir pour son usage personnel et de manière conforme à la destination de la Plateforme.

Le Client s'interdit notamment de :

- Utiliser les fonctionnalités de la Plateforme ou de l'Application à des fins non prévues ou contraires à la destination de la Plateforme.

- Utiliser une fausse identité ou tromper autrui, communiquer à KPpay des coordonnées et informations fausses, usurpées ou erronées.
- Télécharger, afficher, rendre accessible ou transmettre tout contenu illégal, préjudiciable, menaçant, injurieux, harcelant, diffamatoire, vulgaire, obscène, contraire aux bonnes mœurs, portant atteinte à la vie privée d'autrui, haineux ou choquant.
- Perturber ou interrompre le fonctionnement de la Plateforme ou des serveurs ou réseaux connectés à la Plateforme.
- Accéder à des Données à Caractère Personnel qui ne lui sont pas destinées ou entrer dans un serveur, un Espace Réservé et/ou un Compte auquel il n'est pas autorisé à avoir accès.
- Tenter de sonder, de scruter ou de tester la vulnérabilité d'un système, notamment de l'Espace Public ou d'un ou plusieurs espaces personnels de la Plateforme.
- Usurper l'identité d'un ou plusieurs autres Utilisateurs ou de tout tiers.
- Porter atteinte à la réputation de KPpay, de la Plateforme, de l'Application, d'un ou plusieurs autres Utilisateurs ou de tout tiers.

Chaque Client est tenu de garder confidentiels son identifiant et son mot de passe, dont il est seul responsable. Le Client s'engage à ne pas révéler son mot de passe à tout autre Utilisateur ou tiers et à signaler immédiatement à KPpay toute utilisation non autorisée de son Compte.

---

## **10. CONDITIONS ET MODALITÉS DE REMBOURSEMENT ET DE COMPENSATION**

### **10.1. Conditions de Remboursement**

Pendant l'exécution des présentes et à l'exception des cas de force majeure, le Client pourra demander le remboursement des unités de Monnaie Électronique non utilisées. La demande pourra être faite par lettre adressée à la Direction Générale de KPpay.

Les remboursements s'effectueront en Francs CFA en espèces, par chèque ou par virement sur un compte, selon la préférence du Client, conformément à la réglementation en vigueur.

### **10.2. Délai de Remboursement**

Le remboursement sera effectué sans frais et à la valeur nominale. Le Client devra se rendre auprès de toute agence KPay où il pourra percevoir les sommes qui lui reviennent dans un délai de trois (03) jours ouvrés.

### **10.3. Compensations**

Les opérations effectuées par le réseau des distributeurs et les agents de KPay avec les réseaux d'autres établissements de monnaie électronique feront l'objet de compensations en vertu des dispositions réglementaires en vigueur.

### **10.4. Reçu de la Transaction**

Pour chaque Transaction, un reçu sera automatiquement adressé par e-mail au Client ou apparaîtra sur son Espace Réservé à l'issue de la Transaction. Ce reçu précisera, entre autres, la date de la Transaction, le montant, le statut et la nature de cette dernière.

À défaut de réception dans les quarante-huit (48) heures du reçu par e-mail ou sur l'Espace Réservé, il appartient au Client de signaler ce défaut dans un délai d'un (1) mois à compter de la date de la Transaction.

### **10.5. Frais de Services**

Pour chacune des Transactions effectuées dans le cadre des Services, le Client est tenu de payer des Frais de Services. Ces Frais de Services seront facturés dans les conditions suivantes :

Pour chaque Transaction, il est prélevé des Frais de Services renseignés lors du processus de réalisation. Le paiement des Frais de Services intervient au moment où le Client valide la Transaction.

Le Client autorise expressément KPay à prélever les Frais de Services sur son Compte à chaque Transaction.

---

## **11. DROITS DE PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE**

La Plateforme et l'Application, y compris tous les éléments qui les composent tels que les graphismes, images, textes, logos, logiciels et interfaces, sont protégés par des droits de propriété intellectuelle et sont la propriété exclusive de KPpay.

Sous réserve du respect des présentes Conditions Générales, KPpay autorise le Client à utiliser la Plateforme et l'Application dans la limite de leurs fonctionnalités.

Toute utilisation, reproduction, distribution, modification, retransmission ou publication du contenu est strictement interdite sans accord préalable écrit de KPpay.

---

## **12. COOKIES**

KPpay utilise des cookies pour améliorer l'expérience utilisateur. Le Client est informé que des cookies peuvent être installés sur son navigateur. Le paramétrage du logiciel de navigation permet d'informer de la présence de cookies et de les refuser.

Cependant, certaines fonctionnalités de la Plateforme ne pourront plus être utilisées si le Client bloque ou refuse l'installation des cookies.

---

## **13. LIENS HYPERTEXTES**

La Plateforme contient des liens vers d'autres sites et ressources Internet. KPpay n'est aucunement responsable du contenu, des ressources ni des services fournis par un quelconque site vers lequel les liens hypertextes redirigent le Client.

Toute création de liens vers la Plateforme est soumise à l'autorisation préalable et écrite de KPpay.

---

## **14. PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL**

KPpay collecte des Données à Caractère Personnel des Utilisateurs, notamment lors de l'accès à la Plateforme, de l'utilisation de la Plateforme, de l'Application et de la création du Compte.

KPpay veille à ce que les Données des Utilisateurs demeurent confidentielles. KPpay s'autorise à les communiquer uniquement à ses partenaires et sous-traitants dans le respect de la réglementation applicable.

---

## **15. RESPONSABILITÉ DES PARTIES**

Le Client reconnaît :

- Utiliser la Plateforme et l'Application sous sa seule responsabilité.
- Être seul responsable des moyens d'accès à Internet, à la Plateforme et à l'Application.

KPpay :

- S'assure de l'exactitude des informations accessibles par l'intermédiaire de la Plateforme.
  - Est responsable vis-à-vis du Client de l'intégralité, la fiabilité, la sécurité, la confidentialité et la traçabilité des opérations effectuées.
  - Ne garantit pas que les informations soient exactes, complètes ou à jour.
  - Ne saurait être tenue responsable en cas d'interruption de la Plateforme, de dysfonctionnements ou de dommages résultant d'actes frauduleux de tiers ou d'Utilisateurs.
  - Ne pourra voir sa responsabilité engagée pour une cause dont le fait générateur a pour origine un cas de force majeure ou tout événement hors de son contrôle exclusif.
-

## 16. SUSPENSION, CLÔTURE ET RÉSILIATION

### 16.1. Suspension des Services et du Compte

KPpay se réserve le droit de suspendre sans indemnité les Services et le Compte d'un Client, le cas échéant sans préavis, si le Client manque à l'une de ses obligations au titre des présentes Conditions Générales. KPpay informera le Client des motifs et modalités de cette suspension.

### 16.2. Clôture du Compte et Résiliation

- **Par le Client** : Le Client peut, sans frais, fermer son Compte à tout moment en contactant KPpay via le Support accessible sur le site <https://kppay.co>.
- **Par KPpay** : En cas de manquement grave du Client, KPpay pourra résilier le Compte du Client par l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception.
- **Compte Dormant** : Au-delà de six (6) mois sans transaction sur le Compte du Client, KPpay se réserve le droit de clôturer ledit Compte sans préavis ni notification.

### 16.3. Effets de la Clôture et Résiliation

En cas de résiliation, le Client reconnaît qu'il devra s'assurer d'avoir réglé la totalité des sommes dues, notamment les Frais de Services. Il ne pourra plus utiliser les Services proposés sur la Plateforme.

KPpay s'engage à informer le Client de la possibilité de retirer les fonds disponibles sur son Compte.

---

## 17. DROIT DE RÉTRACTATION

Sous réserve des exclusions prévues par les dispositions légales, le Client, personne physique consommateur, dispose d'un délai de quatorze (14) jours pour exercer son droit de rétractation à compter de l'acceptation des présentes Conditions Générales, sans avoir à motiver sa décision.

Pour exercer ce droit, le Client devra contacter KPpay par écrit.

---

## **18. SURVIVANCE**

Les stipulations des présentes Conditions Générales qui, par leur nature ou leur rédaction, ont vocation à continuer à s'appliquer après la cessation de l'utilisation de la Plateforme resteront en vigueur.

---

## **19. NULLITÉ – TITRES**

Si une ou plusieurs stipulations des présentes sont tenues pour non valides, les autres stipulations garderont toute leur force et portée.

En cas de difficultés d'interprétation entre l'un quelconque des titres figurant en tête des clauses et l'une quelconque des clauses, les titres seront écartés.

---

## **20. ASSISTANCE ET RÉCLAMATIONS**

Le Client a la possibilité de déposer une réclamation auprès de KPpay, en présentant tout justificatif de l'opération litigieuse.

Les contacts de KPpay sont les suivants :

- Téléphone : [Numéro de téléphone] accessible aux horaires de service.
- E-mail : [Adresse e-mail de support].

---

## **21. IMPÔTS ET FRAIS**

Les parties conviennent que tous impôts et taxes auxquels les transactions opérées dans le cadre des Services KPpay donneront lieu sont à la charge du Client.

---

## **22. DROIT APPLICABLE ET TRIBUNAL COMPÉTENT**

Les présentes Conditions Générales et les documents auxquels elles font référence sont régis par le droit **togolais**.

En cas de litige, le Client s'engage à contacter en priorité KPay afin de tenter de résoudre à l'amiable tout différend.

À défaut d'un accord amiable, tout litige sera soumis aux tribunaux compétents.