

## CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION

L'Utilisateur et/ou Titulaire est invité à lire attentivement les présentes Conditions Générales qui lui ont été communiquées sur le Site avant de les accepter.

L'Utilisateur et/ou Titulaire est informé que la langue utilisée pour communiquer avec le Prestataire est le français ou l'anglais.

En vertu de la législation en vigueur et spécialement la Loi organique n° 2015-26 du 7 août 2015, relative à la lutte contre le terrorisme et à la répression du blanchiment d'argent tel que modifiée par loi organique n° 2019-9 du 23 janvier 2019.

Le site et la solution Konnect Networks ont pour objet la gestion et accès aux différents services de paiement pour les détenteurs de comptes de paiement.

Pour toute question ou demande d'information concernant le site, ou tout signalement de contenu ou d'activités illicites, l'utilisateur peut contacter l'éditeur à l'adresse e-mail suivante : [contact@Konnect.network](mailto:contact@Konnect.network)

L'accès et l'utilisation du site et la solution sont soumis à l'acceptation et au respect des présentes Conditions Générales d'Utilisation.

L'éditeur se réserve le droit de modifier, à tout moment et sans préavis, le site et les services ainsi que les présentes CGU, notamment pour s'adapter aux évolutions du site par la mise à disposition de nouvelles fonctionnalités ou la suppression ou la modification de fonctionnalités existantes.

Il est donc conseillé à l'Utilisateur et/ ou Titulaire de se référer avant toute navigation à la dernière version des CGU, accessible à tout moment sur le site.

En cas de désaccord avec les CGU, aucun usage de la Plateforme ne saurait être effectué par l'utilisateur.

### Préambule

Le Titulaire souhaite ouvrir un Compte de paiement dans les livres du Prestataire en vue de recevoir les règlements des Utilisateurs.

Le Titulaire souhaite pouvoir recevoir des paiements par virements ou par cartes sur un Compte de paiement ouvert dans les livres du Prestataire. Il est informé que le Prestataire ouvrira un Compte de paiement du Titulaire dans les livres de sa société dès lors qu'un numéro de compte bancaire sera nécessaire pour recevoir des virements.

Les Parties conviennent des modalités d'ouverture et de fonctionnement de chaque Compte de paiement conformément à ce qui suit :

### 1. Définitions

Pour les besoins des présentes, les termes ci-après sont définis comme suit :

« **Banques** » : désignent les établissements de crédit en charge de la protection des fonds collectés par le Prestataire pour le compte du Titulaire. Ces fonds sont inscrits dans ses livres sur un compte ouvert à cet effet. Les établissements désignés sont aujourd'hui .....

Le Prestataire se réserve la possibilité de sélectionner tout autre établissement de crédit agréé.

« **Carte** » : désigne la carte bancaire, de paiement ou de crédits utilisés par l'Utilisateur pour régler un achat sur le Site à un Titulaire désigné sur son Compte de paiement ouvert dans les livres du Prestataire. Cette carte est rattachée à l'un des réseaux suivants : Visa, MasterCard, CB.

« **Compte de paiement** » ou « **Compte** » : désigne le Compte de paiement tenu par le Prestataire au nom d'un Titulaire et utilisé à des fins d'exécution d'Opérations de paiement. Le Compte ne peut en aucun cas être assimilé à un compte de dépôt.

« **Conditions Générales du Site** » : désignent le présent document intitulé Conditions Générales d'Utilisation de Services de Paiement. Il régit l'utilisation des services de paiement ainsi que la gestion du Compte par le Prestataire.

« **Données d'identification** » : désigne l'identifiant unique et le mot de passe du Titulaire lui permettant d'accéder à son Espace personnel.

« **Espace personnel** » : désigne l'environnement dédié du Titulaire lui permettant d'accéder à son Compte de paiement et d'utiliser les Services de paiement.

« **Jour Ouvrable** » : désigne un jour calendaire pendant lequel le Prestataire exerce une activité.

« **Opération de paiement** » : désigne un virement périodique ou ponctuel, ordonné par le Titulaire, ou par tout mandataire habilité à cet effet, à destination de son compte bancaire tenu par un Prestataire de services de paiement tiers.

« **Ordre** » : désigne l'instruction donnée par le Titulaire au

Prestataire conformément à la procédure prévue en vue d'exécuter une Opération de paiement.

« **Page de paiement** » : désigne la page sécurisée par le prestataire monétique du Prestataire.

« **Plateforme** » : désigne l'entité dont les coordonnées sont indiquées dans les Conditions Générales du Site, qui exploite le Site.

« **Prestataire** » : désigne KONNECT NETWORKS, société à responsabilité limitée, capital de 5.000 dinars dont le siège social est sis au Bureau n°2-2, le cercle des Bureaux, Centre Urbain Nord, 1082 Tunis Tunisie,

« **Site** » : désigne le site internet exploité par la Plateforme dont l'objet consiste à mettre à disposition des services à des Utilisateurs ou à collecter des fonds auprès d'eux, ou à mettre en relation des Titulaires avec des Utilisateurs. L'adresse du Site est indiquée dans les Conditions Générales du Site.

« **Titulaire** » : désigne toute personne morale ou physique agissant pour son propre compte et au nom duquel est ouvert un Compte de paiement pour recevoir les règlements des Utilisateurs.

« **Utilisateur** » : toute personne physique ou morale ayant transféré des fonds à un Titulaire à travers le Site en utilisant sa Carte ou tout autre moyen de paiement accepté par le Prestataire pour transférer des fonds.

## **2. Objet**

Les présentes Conditions Générales ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles le Prestataire fournit au Titulaire des services de paiement en contrepartie d'une rémunération définie par les présentes et sur la page Frais de la plateforme.

Ces services de paiement incluent :

L'ouverture et la gestion de Compte de paiement,

Les inscriptions des fonds transférés au crédit du compte par Cartes ou tout autre moyen de paiement accepté par le Prestataire par les Utilisateurs du Site

Au débit du Compte de paiement : l'exécution d'opérations de paiement ponctuel ou récurrent, le prélèvement des frais dus en application des présentes.

Le Compte ne fera l'objet d'aucun découvert, d'aucune avance, crédit ou escompte.

## **3. Ouverture de Compte**

### **3.1. Conditions nécessaires et préalables à l'ouverture de Compte**

Toute personne physique âgée d'au moins 18 (dix-huit) ans juridiquement capable ou toute personne morale, peut transmettre une demande d'ouverture de Compte.

### **3.2. Procédure d'inscription et d'ouverture d'un Compte**

Le Titulaire du compte devra transmettre à la Plateforme tous les documents demandés par le Prestataire et dont la liste est communiquée par la Plateforme.

Il est expressément prévu que le Prestataire se garde la possibilité de demander à tout moment des documents complémentaires concernant le Titulaire, le bénéficiaire effectif ou une Opération de paiement spécifique.

Suivant la libre appréciation du Prestataire, l'usage d'un Compte de paiement peut être limité sans que le Prestataire ne justifie sa décision auprès du Titulaire concerné.

Le Titulaire donne à la Plateforme le pouvoir d'effectuer sur son Compte de paiement et sous son entière responsabilité les Opérations de paiement (« la Procuration »).

La Procuration cesse automatiquement au décès du Titulaire. Elle peut être révoquée à tout moment à l'initiative du Titulaire qui en informe le mandataire et le Prestataire par lettre recommandée avec avis de réception.

La résiliation prend effet à la date de réception de la résiliation par le Prestataire.

Le Titulaire reste tenu des Opérations de paiement initiées pour son compte jusqu'à cette date par le mandataire désigné.

Le Prestataire pourra, sans motivation, ni droit à indemnité en faveur du Titulaire, refuser une demande d'ouverture d'un Compte. Ce refus sera notifié au Titulaire par la Plateforme par tout moyen suivant les modalités prévues sur le Site.

En outre, le Prestataire se réserve le droit de demander au Titulaire avant toute inscription et à tout moment pendant toute la durée du Contrat des informations et des données d'identification complémentaires aux fins de contrôler son identité et/ou une Opération de paiement.

Le Titulaire déclare au moment de la transmission de sa demande d'inscription à la Plateforme et pendant toute la durée du Contrat :

- Qu'il est âgé d'au moins 18 (dix-huit) ans et juridiquement capable ou qu'il est régulièrement constitué sous la forme d'une société,
- Qu'il agit pour son propre compte
- Que toutes les informations fournies lors de son inscription sont sincères, exactes et à jour.

## **4. Fonctionnement du Compte de paiement**

### **4.1. Acquisition d'ordres de paiement par Cartes sur le Compte de paiement :**

Les sommes transférées par Carte par les Utilisateurs sont portées au crédit du Compte de paiement ouvert au nom du Titulaire désigné.

Les sommes portées au débit du Compte de paiement résultent :

- de l'exécution d'Ordre de paiement à destination d'un compte ouvert au nom du Titulaire dans les livres d'un Prestataire de services de paiement tiers ;
- du prélèvement par le Prestataire des frais dus par le Titulaire ;
- de la contre-passation d'une opération par Carte d'un transfert sur le Compte de Paiement d'un tiers Titulaire.

L'approvisionnement du compte de paiement sur le Site par un Titulaire peut être réalisé par Carte (ou tout autre moyen accepté par le Prestataire), en une ou plusieurs fois.

Pour tout paiement, il pourra être demandé à l'Utilisateur de saisir un code à usage unique notifié sur son téléphone portable à destination de l'établissement émetteur de la Carte.

Le cas échéant, il appartient au Prestataire de refuser tout paiement suivant sa libre appréciation et sans que cette décision ne puisse donner lieu à une quelconque indemnisation.

Le Titulaire est informé que l'acceptation d'un ordre de paiement par Carte par le Prestataire ne garantit pas la réception des fonds correspondant par le Titulaire sur son Compte.

L'inscription des fonds sur le Compte de paiement du Titulaire est conditionnée à la réception effective par le Prestataire des fonds collectés moins les frais convenus dans les Conditions Générales du Site.

En l'absence de réception des fonds pour des motifs techniques, le Prestataire veillera à faire ses meilleurs efforts pour régulariser l'opération.

En l'absence de réception des fonds pour tout autre motif, le Prestataire informera dans les plus brefs délais le Titulaire de son impossibilité à créditer son Compte de la somme attendue, afin qu'il puisse se mettre en relation avec l'Utilisateur.

Dans l'hypothèse où l'opération de paiement est annulée par l'émetteur de la Carte à la suite d'une contestation par l'Utilisateur, le Titulaire accepte que le Prestataire puisse contrepasser toute opération de transfert de fonds par Carte par débit du Compte de paiement de la somme correspondante.

Le Prestataire pourra en l'absence de provision suffisante sur le Compte pour procéder à une telle contrepassation, suspendre ou annuler toute Opération de paiement initiée par le Titulaire ou un Mandataire, ou le cas échéant, se subroger dans les droits du Titulaire et procéder au recouvrement des sommes dues par l'Utilisateur par tout moyen.

#### **4.2. Réception de virement sur le Compte de paiement**

Le Titulaire mandate le Prestataire afin de recevoir sur son Compte de paiement des opérations de virement d'un compte bancaire ou de paiement ouvert par son Prestataire de services de paiement tiers.

Dans l'hypothèse où les montants sont reçus par le Prestataire au nom et pour le compte du Titulaire après l'acquisition de l'opération de virement, ils sont crédités sur son Compte de paiement par le Prestataire dans les plus brefs délais suivant leur réception par le Prestataire.

Après inscription des fonds sur le Compte de paiement du Titulaire, la Plateforme met à disposition un récapitulatif de l'opération de virement reçu.

#### **4.3. Exécution d'une Opération de virement d'un Compte de paiement**

Lorsque le Titulaire ou le mandataire souhaite effectuer une Opération de virement, il procède à son identification sur son Espace personnel en indiquant ses Données d'identification. Il indique sur la Page de paiement : le montant de l'Opération de paiement, le Compte de paiement à débiter, la date d'exécution de l'Ordre et toute autre information requise.

En l'absence d'indication de date, l'Ordre de virement est réputé être immédiat.

Le virement est exclusivement réalisé à destination du compte enregistré par le Titulaire. Ce dernier est le seul à pouvoir modifier le compte destinataire et doit à cet effet envoyer au Prestataire un relevé d'identité bancaire du nouveau compte.

Le Titulaire donne son consentement irrévocable à l'Ordre de paiement en cliquant sur l'onglet « validation » (« Date de réception »).

La réception de l'Ordre de paiement est confirmée par le Prestataire sur l'Espace personnel du Titulaire.

Aucun Ordre ne peut être retiré par le Titulaire après la date à laquelle il est réputé irrévocable, c'est-à-dire à compter de la Date de réception.

Le Titulaire devra s'assurer qu'il dispose d'un montant disponible suffisant au crédit de son Compte pour couvrir le montant de l'Opération de paiement et les frais y afférents tels que convenus dans les Conditions Générales du Site.

Le Prestataire peut être amené à refuser d'exécuter un Ordre de virement incomplet ou erroné.

Le Prestataire pourra, en outre, bloquer un Ordre de virement en cas de doute sérieux d'utilisation frauduleuse du Compte, d'utilisation non autorisée du Compte, d'atteinte à la sécurité du Compte ou pour tout autre motif.

En cas de refus d'exécution d'un Ordre de virement ou de blocage d'un Ordre de virement, le Prestataire en informera le Titulaire par tout moyen.

Le Prestataire indiquera si possible au Titulaire les motifs du refus ou du blocage, à moins d'une interdiction en vertu d'une disposition pertinente de droit national.

#### **4.4. Remboursement**

Le Titulaire peut à tout moment transmettre une instruction visant à annuler un transfert de fonds par carte afin de rembourser un Utilisateur.

L'opération de remboursement est effectuée par le Prestataire par crédit de la Carte utilisée par l'Utilisateur ou par virement suivant les modalités de paiement d'origine, dans la limite des règles de chaque réseau dans les 5 Jours Ouvrés suivant la réception par le Prestataire de la demande de remboursement.

#### **5. Reporting**

Le Titulaire dispose dans son Espace personnel d'un état des Opérations de paiement réalisées sur le Compte.

Il est invité à prendre connaissance avec attention de la liste de ces Opérations.

Au mois de Janvier de chaque année, le Prestataire fournira au Titulaire un relevé annuel des frais récapitulatif le total des sommes perçues par le Prestataire au cours de l'année civile précédente.

Ce relevé sera rendu disponible dans l'Espace personnel du Titulaire et téléchargeable sur support durable.

#### **6. Confidentialité des Données de sécurité personnalisées**

Le Titulaire devra indiquer des Données d'identification par personne habilitée. Chaque personne habilitée accède à l'Espace personnel en renseignant ses Données d'identification et en suivant la procédure d'authentification.

Chaque personne est entièrement responsable du maintien de la confidentialité des Données d'identification.

Elle s'engage à ne pas utiliser le nom ou les Données d'identification d'une autre personne à aucun moment.

Le Titulaire est seul responsable de toute utilisation de son identifiant.

Le Titulaire doit prendre toutes les mesures raisonnables pour préserver la confidentialité et la sécurité de ses Données de sécurité personnalisées..

Le Titulaire (et chaque personne habilitée) accepte de ne pas communiquer ses Données de sécurité personnalisées à des tiers.

Le Titulaire devra s'assurer que ce prestataire de services de paiement est bien agréé pour les services précités et qu'il saisit ses Données de sécurité personnalisées dans un environnement sécurisé.

Le Prestataire se réserve la possibilité de refuser l'accès au Compte dès lors qu'il soupçonne que l'accès au Compte n'est pas autorisé ou est frauduleux.

Le Prestataire informera par tout moyen le Titulaire du refus d'accès au Compte de paiement et des raisons de ce refus, sauf si cette information n'est pas communicable pour des raisons de sécurité objectivement justifiées ou en vertu d'une disposition pertinente de droit national.

#### **7. Opposition aux Données de sécurité personnalisées**

Le Titulaire doit informer la Plateforme de la perte ou du vol de ses Données de sécurité personnalisées, du détournement ou de toute utilisation non autorisée de son Espace personnel ou de ses données qui y sont liées dès qu'il en a connaissance afin d'en demander le blocage.

Cette déclaration doit être réalisée soit:

- Par appel téléphonique au service client au numéro indiqué dans les Conditions Générales du Site ;
- Directement par message électronique par l'intermédiaire du formulaire de contact accessible sur le Site.

Le Prestataire, par l'intermédiaire de la Plateforme, exécutera immédiatement la demande de mise en opposition. Une confirmation écrite de cette mise en opposition sera adressée par la Plateforme au Titulaire concerné par message électronique.

Le Prestataire ne saurait être tenu pour responsable des conséquences d'une opposition par télécopie ou courriel, qui n'émanerait pas du Titulaire.

Une demande d'opposition est réputée faite à la date et à l'heure de réception effective de la demande par la Plateforme. En cas de vol des Données d'identification ou d'utilisation frauduleuse de l'Espace personnel, le Prestataire est habilité à demander par l'intermédiaire de la Plateforme, un récépissé ou une copie du dépôt de plainte au Titulaire qui s'engage à y répondre dans les plus brefs délais.

#### **8. Contestation d'une Opération**

Pour toute réclamation relative aux Opérations de paiement exécutées par le Prestataire dans le cadre des présentes, le Titulaire est invité à s'adresser au service client de la Plateforme ou à l'adresse indiquée à cet effet dans les Conditions Générales du Site.

Si un Ordre est exécuté par le Prestataire avec des erreurs dues à une faute de ce dernier, la Contestation est transmise dans les plus brefs délais au Prestataire, l'Ordre est annulé et le Compte est rétabli dans la situation dans laquelle il se trouvait avant la réception de l'Ordre de paiement.

Par la suite, l'Ordre est représenté correctement.

Le Titulaire qui souhaite contester une Opération de virement non autorisée par lui doit contacter par téléphone le service client de la Plateforme dans les plus brefs délais suivant sa prise de connaissance de l'anomalie et au plus tard dans les huit (8) semaines suivant l'inscription en compte de l'opération, à charge pour elle de transmettre la contestation au Prestataire dans les plus brefs délais.

Le Prestataire rétablit le Compte dans l'état dans lequel il se serait trouvé si l'Opération de paiement non autorisée n'avait pas eu lieu.

En cas de perte ou de vol des Données de sécurité personnalisées, les Opérations non autorisées effectuées avant la notification de l'opposition sont à la charge du Titulaire.

Les Opérations réalisées après l'opposition sont supportées par le Prestataire sauf en cas de fraude du Titulaire.

## **9. Sécurité**

Le Prestataire s'engage à assurer ses prestations dans le respect des lois et règlements applicables et des règles de l'art.

Notamment, le Prestataire mettra tout en œuvre pour assurer la sécurité et la confidentialité des données des Titulaires, conformément à la réglementation en vigueur.

Le Prestataire se réserve le droit de suspendre temporairement l'accès au Compte en ligne pour des raisons techniques, de sécurité ou de maintenance sans que ces opérations n'ouvrent droit à une quelconque indemnité. Il s'engage à limiter ce type d'interruptions au strict nécessaire.

Le Prestataire ne saurait toutefois être tenu responsable à l'égard du Titulaire des éventuelles erreurs, omissions, interruptions ou retards des opérations réalisées via le Site résultant d'un accès non autorisé à ce dernier.

Le Prestataire ne saurait d'avantage être tenu responsable des vols, destructions ou communications non autorisées de données résultant d'un accès non autorisé au Site.

En outre, le Prestataire demeure étranger au lien de droit existant entre le Titulaire et un Utilisateur ou entre le Titulaire et le Site.

**Le Prestataire ne saurait être tenu responsable des fautes, manquements ou négligence d'un Utilisateur et du Titulaire l'un envers l'autre, ou du Site et du Titulaire l'un envers l'autre.**

Si l'identifiant unique ou toute autre information nécessaire à l'exécution d'une Opération de paiement fourni par le Titulaire est inexact, le Prestataire n'est pas responsable de la mauvaise exécution dudit Service.

## **10. Limitation de responsabilité du Prestataire**

Le Prestataire n'intervient en aucune manière dans les relations juridiques et commerciales et les éventuels litiges intervenant entre le Titulaire et l'Utilisateur, entre le Titulaire et la Plateforme ou entre le Titulaire et le Site ou entre le Titulaire et les Tiers.

**Le Prestataire n'exerce aucun contrôle sur la conformité, la sécurité, la licéité, les caractéristiques et le caractère approprié des produits et services objet d'une Opération de paiement.**

Chaque opération réalisée par le Titulaire donne naissance à un contrat directement formé entre lui et un Utilisateur auquel le Prestataire est étranger.

**Ce dernier ne pourra en conséquence être tenu responsable de l'inexécution ou de la mauvaise exécution des obligations qui en résultent, ni des préjudices éventuels causés au Titulaire ou aux Tiers.**

**Outre sa responsabilité civile, le Titulaire est seul responsable de toute contravention et de toute infraction qui pourrait être constatée contre lui.**

## **11. Engagements du Titulaire**

Le Titulaire garantit qu'aucun élément de son Espace personnel ne porte atteinte aux droits des tiers ni n'est contraire à la loi, à l'ordre public, aux bonnes mœurs.

Il s'engage à ne pas :

- Exécuter les présentes conditions d'une manière illégale ou dans des conditions susceptibles d'endommager, de désactiver, de surcharger ou d'altérer le site.
- Usurper l'identité d'une autre personne ou entité, falsifier ou dissimuler son identité, son âge ou créer une fausse identité.
- Diffuser des données ou informations personnelles relatives à un tiers, telles que des adresses postales, numéros de téléphone, adresses électroniques, numéros de cartes bancaires etc...

En cas de manquement à ses obligations, le Prestataire pourra prendre toute mesure appropriée afin de faire cesser les agissements concernés. Il sera également en droit de suspendre, supprimer et/ou bloquer l'accès du Titulaire à son Compte.

Sans préjudice des actions judiciaires engagées par des tiers, le Prestataire est en droit d'exercer à titre personnel toute action en justice visant à réparer les préjudices qu'il aurait personnellement subis du fait des manquements du Titulaire à ses obligations au titre du présent Contrat.

### **12. Durée et résiliation**

Le Contrat est conclu pour une durée indéterminée. Il entre en vigueur à compter de son acceptation par le Titulaire.

Ce dernier peut à tout moment et moyennant le respect d'un préavis de 30 (trente) jours calendaires, procéder à la résiliation du Contrat. Le Prestataire peut à tout moment et moyennant le respect d'un préavis de 2 mois procéder à la résiliation du Contrat.

Chaque Partie doit, pour ce faire, adresser sa notification de résiliation des présentes à l'autre Partie, par lettre recommandée avec accusé de réception, à l'adresse postale et email indiquée dans les Conditions Générales du Site.

Le crédit du Compte sera transféré dans un délai de deux (2) mois maximum sur le Compte bancaire du Titulaire après déduction des frais dus et payables au Prestataire selon les Conditions Générales du Site.

Le Prestataire est déchargé de toute obligation dès lors qu'il aura confirmé au Titulaire le virement sur le compte bancaire indiqué.

En cas de manquements graves, fraude, ou impayés de la part du Titulaire, le Prestataire se réserve le droit de suspendre ou résilier les présentes par l'envoi d'un email accompagné d'une lettre recommandée avec avis de réception sans motif ni préavis.

Il est prévu que le Contrat sera automatiquement résilié en cas de circonstances nouvelles affectant la capacité d'une Partie à s'engager au titre des présentes.

### **13. Droit de rétractation**

Le Titulaire dispose d'un délai de 14 (quatorze) jours pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à justifier de motif ni supporter de pénalité.

Ce délai de rétractation commence à courir à compter du jour de son inscription en tant que Titulaire.

Ce dernier doit notifier sa demande de rétractation dans le délai imparti au service client de la Plateforme par téléphone ou par email et adresser un courrier de confirmation à l'adresse du service client de la Plateforme.

### **14. Règles de lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme**

Le Prestataire est soumis à l'ensemble de la réglementation Tunisienne relative à la lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme et plus spécifiquement la loi organique n° 2015-26 du 7 août 2015, relative à la lutte contre le terrorisme et à la répression du blanchiment d'argent

Le Titulaire reconnaît que le Prestataire peut mettre un terme ou reporter à tout moment l'usage de Données de sécurité personnalisées, l'accès à un Compte ou l'exécution d'une Opération en l'absence d'élément suffisant sur son objet ou sa nature.

### **15. Données à caractère personnel et secret professionnel**

Les données personnelles du Titulaire renseignées dans le cadre de l'ouverture de son Compte sont utilisées par le Prestataire à des fins de gestion de son Compte de paiement et de son Espace personnel et de l'exécution des Opérations de Paiement.

Le Titulaire accepte que les coordonnées et informations nominatives le concernant recueillies par le Prestataire dans le cadre des présentes soient transmises aux prestataires opérationnels avec lesquelles celui-ci est en relation contractuelle aux seules fins d'exécution des Opérations de paiement et services sous réserve que ces tiers destinataires des données à caractère personnel soient soumis à une réglementation garantissant un niveau de protection suffisante.

Ces informations sont conservées par lui ou toute société mandatée à cet effet, dans les conditions légales et réglementaires.

Le Titulaire sera informé préalablement à tout transfert de ses données personnelles en dehors de l'Etat Tunisien.

En pareille hypothèse, le Prestataire s'engage à respecter la réglementation en vigueur et à mettre en place toute mesure nécessaire afin de garantir la sécurité et la confidentialité des données ainsi transférées.

Certaines informations recueillies et détenues par le Prestataire dans le cadre des présentes peuvent donner lieu à l'exercice du droit d'accès et de rectification. Tout Titulaire peut à tout moment obtenir une copie des informations le concernant sur simple demande adressée au correspondant clientèle du Prestataire à l'adresse suivante : [contact@Konnect.network](mailto:contact@Konnect.network)

Il peut solliciter à l'adresse mentionnée en tête des présentes, une suppression ou une rectification de ces informations par écrit. Il peut à tout moment s'opposer à la réception de sollicitations commerciales, faire modifier ses coordonnées, s'opposer à leur communication en adressant une notification par courrier recommandée ou courriel suivie d'un accusé de réception à l'adresse du service client du Prestataire.

Le Prestataire conservera les informations et données à caractère personnel pendant la durée maximum légale ou réglementaire applicable en fonction de la finalité de chacun des traitements de données.

Les conditions de collecte, de détention et d'accès des données à caractère personnel recueillies par la Plateforme et sous sa responsabilité au titre de l'accès au Site, sont régies aux termes des Conditions Générales du Site ainsi que de la politique de confidentialité accessible sur le Site.

## **16. Activités interdites**

Dans le cadre de l'utilisation de la Plateforme, de votre compte, des services de la Plateforme ou de vos interactions avec le Prestataire, le Titulaire ou d'autres clients ou des tiers, vous ne devez pas :

- Enfreindre les présentes Conditions d'utilisation, le Règlement sur les utilisations autorisées, les Conditions d'utilisation pour une entité commerciale (le cas échéant), ou tout autre contrat conclu entre vous et le Prestataire ou le Titulaire.
- 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.**
- 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
- Contrôler un compte associé à un autre compte impliqué dans l'une desdites activités interdites
- Exercer votre activité ou utiliser les services du Prestataire de manière à engendrer ou susceptible d'engendrer des :
  1. Réclamations
  2. 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
  3. Frais, amendes, pénalités ou autres responsabilités ou pertes pour la Plateforme, d'autres utilisateurs de la Plateforme, des tiers ou vous-même
- Utiliser votre compte ou les services de la Plateforme d'une manière qu'un intervenant de paiement 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 d'un solde reflétant un montant qui nous est dû
- 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 de la Plateforme, ou obtenir un accès non autorisé à un système, des données, des informations quels qu'ils soient ou aux services de la Plateforme.
- 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) gérés par nous ou en notre nom.
- 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 de la Plateforme pour tester des comportements de cartes de crédit
- Contourner toute règle ou décision concernant votre compte Konnect, 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 ou des comptes supplémentaires lorsqu'un compte a un solde négatif ou a été restreint, suspendu ou limité, ouvrir de nouveaux comptes 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 d'un tiers
- 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 de la plateforme 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 de la Plateforme 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 proposé ou des activités exécutées dans le cadre des services proposés 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 d'une manière qui présente un risque de non-conformité pour la Plateforme ou le Prestataire ou le Titulaire 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 la Plateforme à des risques d'amendes réglementaires de la part des autorités nationales ou de toute autre autorité relatifs au traitement de vos transactions)
- Intégrer ou utiliser un service de la Plateforme 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 le Prestataire.
- 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 de la Plateforme.

Les mesures que nous pourrions prendre si vous vous engagez dans des activités interdites :

Nous pourrions prendre un certain nombre de mesures visant à protéger la Plateforme, 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 le Prestataire
- Refuser de vous fournir les services de la Plateforme 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) gérés par nous ou en notre nom, à votre compte, y compris limiter votre capacité à payer ou envoyer de l'argent avec l'un des modes de paiement enregistrés sur votre compte, 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 du Prestataire 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 soit écarté. Le risque de responsabilité pour la Plateforme 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 litige..
- Bloquer votre compte et/ou suspendre de l'argent sur votre compte de réserve.
- 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 encontre
- 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 inexacts que vous nous avez fournies
- Vous demander 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 d'utilisation, vous êtes également responsable des dommages causés au Prestataire par votre violation dudit règlement.

Si vous utilisez votre compte 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 la Plateforme du montant des dommages causés par votre violation du Règlement sur les utilisations autorisées.

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.

## **17. Suspensions, restrictions et réserves**

### **Que sont les suspensions, restrictions et réserves ?**

Dans certaines circonstances, afin de protéger La Plateforme, le Prestataire, le Titulaire, ainsi que la sécurité et l'intégrité du réseau d'Utilisateurs, nous pouvons prendre des mesures au niveau du compte ou de la transaction. Vous serez informé des mesures prises.

Pour obtenir des informations en rapport avec une restriction, une suspension ou une réserve, vous devez 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 toute information demandée afin de déterminer si le risque est écarté.

### **17.1. Suspensions**

Une suspension est une mesure que le Prestataire peut prendre dans certaines circonstances, au niveau de la transaction ou du compte. Lorsque le montant d'un paiement est suspendu, l'argent n'est disponible ni pour l'expéditeur ni pour le destinataire. Avant de suspendre un paiement, le Prestataire 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 suspensions des comptes a lieu dans 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 fait l'objet d'un changement soudain et anormal.
- Un compte est utilisé en lien avec des activités interdites.
- La confidentialité d'un compte 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.

### **17.2. 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 du payeur est utilisé en lien avec des activités interdites ou d'autres raisons déterminées.

### **17.3. Suspensions liées à vos instructions**

Certaines fonctionnalités de la plateforme 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 de suspendre votre argent.

### **17.4. Restrictions**

Des restrictions sont mises en œuvre pour protéger le Prestataire, les Titulaires et les Utilisateurs, 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 ouvert.

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

- Quelqu'un pourrait utiliser votre compte 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.

Nous pouvons également restreindre votre compte 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, nos utilisateurs, un tiers ou vous-même contre des annulations, frais, amendes, pénalités, risques juridiques ou réglementaires et toute autre responsabilité.

### **18. Respect de la vie privée**

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

### **19. Propriété intellectuelle**

Le Prestataire conserve l'entière propriété des titres et droit de propriété quels qu'ils soient attachés aux services proposés au Titulaire. Aucun de ces droits de propriété n'est transféré au Titulaire au titre des présentes.

### **20. Comptes inactifs**

Tout Compte inactif pendant un délai de 12 mois, pourra faire l'objet d'une notification d'inactivité par email de la part du Prestataire suivie d'une relance un mois plus tard. En l'absence de réponse ou d'utilisation du solde figurant au crédit du Compte dans ce délai, le Prestataire pourra clôturer le Compte et le maintenir à la seule fin de procéder au virement des sommes dues sur le compte indiqué par le Titulaire. En cas de décès, le solde ne pourra être remboursé qu'aux ayant-droits du Titulaire.

Le Compte ne pourra plus permettre l'exécution d'Opérations de paiement.

### **21. Force majeure**

Les Parties ne sont pas tenues pour responsables, ou considérées comme ayant failli au titre des présentes, en cas de retard ou inexécution, lorsque leur cause est liée à un cas de force majeure.

### **22. Indépendance des stipulations contractuelles**

Si l'une quelconque des stipulations des présentes est tenue pour nulle ou sans objet, elle sera réputée non écrite et n'entraînera pas la nullité des autres stipulations.

Si une ou plusieurs stipulations des présentes devenaient caduques ou étaient déclarées comme telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive rendue par une juridiction compétente, les autres stipulations conserveraient leur force obligatoire et leur portée. Les stipulations déclarées nulles et non valides seraient alors remplacées par les stipulations qui se rapprocheront le plus quant à leur sens et à leur portée des stipulations initialement convenues.

### **23. Frais et compensation.**

Les services offerts dans le cadre des présentes sont facturés par la Plateforme pour le compte du Prestataire conformément aux Conditions suivantes :

- Zéro frais de mise en service ;
- Zéro frais pour les paiements échoués ;
- Zéro frais pour les transferts ;
- Zéro frais pour les remboursements ;
- Zéro frais de résiliation de contrat ;

Les inscriptions au crédit du compte n'engendrent aucune facturation de la part du Prestataire. (Cash in)

Les frais bancaires liés aux opérations du compte seront refacturés par le Prestataire.

Les opérations de retrait d'argent du compte par virement feront l'objet d'une facturation au taux de 1,6%. (Cash Out)

La souscription à un Compte de paiement donne lieu à la perception d'une cotisation forfaitaire mensuelle.

Toutes les commissions dues par le Titulaire sont automatiquement prélevées sur le Compte de paiement par le Prestataire sur lequel chaque opération de paiement est débitée ou créditée. Le Titulaire autorise le Prestataire à compenser à tout moment, y compris après la clôture du Compte, toute créance certaine, liquide et exigible qui resterait redevable, à quelque titre que ce soit. Il pourra compenser la provision des Comptes de paiement avec tout montant dû, exigible et impayé par le Titulaire au Prestataire.

En cas de retard de paiement des frais dus et exigibles par le Titulaire au Prestataire, le Titulaire sera redevable d'intérêts de retard pour la période courant de la date d'exigibilité jusqu'à complet paiement.

#### **24. Convention de preuve**

Toutes les données reprises de façon inaltérable, fiable, et sécurisée dans la base de données informatique du Prestataire relatives notamment aux Ordres de paiement et aux notifications envoyées, feront foi entre les Parties jusqu'à preuve du contraire.

#### **25. Réclamation**

Le Titulaire est invité à s'adresser au service client de la Plateforme, éventuellement indiqué sur le Site pour toute réclamation.

#### **26. Droit applicable et juridiction compétente**

Il est expressément stipulé que le Contrat est soumis à la loi Tunisienne et que tout litige entre les Parties au titre de ce dernier sera soumis à la juridiction des tribunaux de la ville de Tunis compétents.