

CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION ET DE VENTE

Plateforme « Ayélé »

Éditée par EB GROUP ENTERPRISE

Version 2.0 — Cotonou, le 5 Août 2026

Sommaire

1. Préambule
2. Définitions
3. Identification de l'éditeur
4. Objet, champ d'application et documents contractuels
5. Acceptation et preuve des Conditions
6. Description du service et offres Ayélé
7. Droit de rétractation de l'Organisateur consommateur
8. Compte Organisateur, capacité et vérification
9. Création, contenu et utilisation d'une Cagnotte
10. Contributions
11. Frais de service Ayélé et transparence tarifaire
12. Fiscalité, facturation et justificatifs
13. Reversement unique et clôture de la Cagnotte
14. Demande de Reversement et écran récapitulatif
15. Restitutions, erreurs de paiement, opérations non autorisées et
Rétrofacturations
16. Rôle des Prestataires de services de paiement
17. Propriété intellectuelle et Contenus utilisateurs
18. Obligations, disponibilité et responsabilité
19. Protection des données à caractère personnel
20. Durée, suspension, clôture et résiliation
21. Modification des Conditions et des tarifs
22. Droit applicable, réclamations et règlement des litiges
23. Contact et assistance

1. Préambule

Les présentes Conditions générales d'utilisation et de vente, ci-après les « Conditions », définissent les modalités dans lesquelles la société EB GROUP ENTERPRISE met à la disposition des Utilisateurs la plateforme numérique de Cagnottes en ligne dénommée « Ayélé ».

Ayélé permet notamment à un Organisateur de créer une Cagnotte, de la partager, de recevoir des Contributions et de demander le Reversement du montant disponible dans les conditions prévues par les présentes.

EB GROUP ENTERPRISE fournit un service technologique de création, de gestion et de suivi de Cagnottes, accessible via le site internet dédiés.

EB GROUP ENTERPRISE n'est ni une banque, ni un établissement de crédit, ni un établissement de paiement, ni un établissement de monnaie électronique. Les opérations de paiement sont exécutées par des prestataires tiers légalement habilités.

L'accès en qualité d'Organisateur ou de Contributeur, aux fonctionnalités de création d'une Cagnotte, de Contribution, de Restitution et de Reversement est subordonné à l'acceptation des présentes Conditions.

2. Définitions

Pour l'interprétation des présentes Conditions, les termes commençant par une majuscule ont la signification suivante :

« **Ayélé** » ou « **Plateforme** » : le service numérique de création, de gestion et de partage de cagnottes en ligne exploité par EB GROUP ENTERPRISE.

« **Société** » ou « **EB GROUP ENTERPRISE** » : la société à responsabilité limitée éditant et exploitant la Plateforme Ayélé.

« **Utilisateur** » : toute personne physique ou morale qui consulte ou utilise la Plateforme, notamment en qualité d'Organisateur, de Contributeur ou de Bénéficiaire.

« **Organisateur** » : toute personne physique majeure et juridiquement capable, ou toute personne morale valablement représentée, qui crée et administre une Cagnotte.

« **Contributeur** » : toute personne physique ou morale qui verse volontairement une somme d'argent à une Cagnotte au moyen de l'un des moyens de paiement proposés.

« **Bénéficiaire** » : la personne physique ou morale au profit de laquelle la Cagnotte est créée et à laquelle les fonds peuvent être reversés. Le Bénéficiaire peut être l'Organisateur ou une personne distincte.

« **Destinataire du Reversement** » : l'Organisateur ou le Bénéficiaire préalablement identifié et autorisé à recevoir le Montant net reversable.

« **Cagnotte** » : l'espace numérique créé sur la Plateforme par un Organisateur afin de présenter un objet déterminé et de recevoir des Contributions.

« **Objectif de collecte** » : le montant indicatif que l'Organisateur souhaite atteindre. Sauf mention contraire expressément affichée, cet objectif ne constitue ni une garantie de collecte ni une condition nécessaire à la clôture de la Cagnotte.

« **Contribution** » : la somme volontairement versée par un Contributeur à une Cagnotte et dont le paiement a été confirmé par le Prestataire de services de paiement.

« **Contribution confirmée** » : toute Contribution pour laquelle la Société a reçu du Prestataire de services de paiement une confirmation fiable de la réussite de l'opération.

« **Montant brut confirmé** » : la somme de toutes les Contributions confirmées enregistrées sur une Cagnotte, avant déduction des Frais de service Ayélé.

« **Montant brut éligible au Reversement** » : le Montant brut confirmé, diminué des Contributions restituées, annulées, remboursées, rétrofacturées, contestées, gelées, frauduleuses ou devenues indisponibles pour toute autre raison légitime.

« **Solde disponible** » : la partie des fonds rattachés à une Cagnotte qui demeure effectivement disponible pour une Restitution ou un Reversement, après prise en compte des opérations exécutées, des frais de paiement déjà engagés, des contestations, des mesures de gel et des autres sommes indisponibles.

« **Frais de paiement** » : les frais facturés à EB GROUP ENTERPRISE par les Prestataires de services de paiement, les établissements de monnaie électronique, les opérateurs Mobile Money, les réseaux de cartes ou les autres intervenants participant à l'exécution des opérations de paiement.

« **Frais de service Ayélé** » : le prix du service fourni par EB GROUP ENTERPRISE à l'Organisateur. Ils couvrent notamment l'accès à la Plateforme, la gestion de la Cagnotte, le traitement administratif et technique, l'intégration des moyens de paiement, le suivi des opérations, les contrôles de sécurité, l'assistance et les fonctionnalités comprises dans l'offre choisie. Les Frais de paiement engagés par la Société sont intégrés au modèle économique des Frais de service Ayélé et ne sont pas ajoutés séparément au montant saisi par le Contributeur.

« **Montant net reversable** » : le Montant brut éligible au Reversement, diminué des Frais de service Ayélé et, le cas échéant, de tout autre coût expressément annoncé et accepté avant la validation du Reversement.

« **Reversement** » : l'opération unique par laquelle le Montant net reversable est transféré au Destinataire du Reversement, après validation de la demande et réalisation des vérifications requises.

« **Demande de Reversement** » : l'instruction transmise par l'Organisateur à la Société afin de mettre fin à la collecte et d'engager le processus de versement du Montant net reversable.

« **Restitution** » : l'opération exceptionnelle par laquelle tout ou partie d'une Contribution encore disponible est rendu au Contributeur, en dehors du régime applicable aux opérations de paiement non autorisées ou mal exécutées.

« **Remboursement de paiement** » : l'opération technique ou réglementaire exécutée par un Prestataire de services de paiement à la suite notamment d'un paiement non autorisé, d'un double débit ou d'une opération mal exécutée.

« **Contestation de paiement** » : toute réclamation par laquelle un payeur conteste l'autorisation, le montant, l'exécution ou l'affectation d'une opération de paiement.

« **Rétrofacturation** » : l'annulation ou la reprise, notamment par un émetteur de carte ou un Prestataire de services de paiement, d'une opération précédemment confirmée.

« **Prestataire de services de paiement** » : toute entité légalement autorisée à fournir les services de paiement nécessaires aux Contributions ou aux Reversements, notamment OPEN SI, qui exploite la solution Kkiapay, dans les limites des services effectivement activés pour Ayélé.

« **Établissement de monnaie électronique** » : toute entité légalement autorisée à émettre et gérer de la monnaie électronique, notamment MTN Mobile Money Benin ou Moov Money Benin, selon le moyen de paiement concerné.

« **Contenu utilisateur** » : tout titre, description, photographie, image, vidéo, message, document ou autre contenu transmis ou publié par un Utilisateur sur la Plateforme.

3. Identification et mentions légales de l'éditeur

3.1. Éditeur et exploitant

La Plateforme Ayélé est éditée et exploitée par :

EB GROUP ENTERPRISE, société à responsabilité limitée au capital social de **1 000 000 FCFA**, immatriculée au Registre du commerce et du crédit mobilier sous le numéro **RB/COT/26 B 43099**, suivant immatriculation du 20 mai 2026.

- **Numéro IFU** : 3202686270991
- **Siège social** : Ilot 1123, quartier Houéyiho, 11e arrondissement, Cotonou, département du Littoral, République du Bénin
- **Téléphone** : +229 01 94 40 75 60
- **Courriel administratif** : ebentreprise@outlook.fr
- **Courriel du service Ayélé** : ayele.africa@outlook.com ; XXXsupport@beavele.com
- **Représentant légal** : Monsieur HOUINSA Louis Axel Audrey Koffi, Gérant

Dans les présentes Conditions, les expressions « EB GROUP ENTERPRISE », « la Société » et « Ayélé » désignent EB GROUP ENTERPRISE agissant en qualité d'éditrice et d'exploitante de la Plateforme, sauf lorsqu'il est expressément fait référence à la Plateforme elle-même.

3.2. Directeur de la publication

Le directeur de la publication est :

Monsieur HOUINSA Louis Axel Audrey Koffi, en sa qualité de Gérant d'EB GROUP ENTERPRISE.

3.3. Hébergement et prestataires techniques

La Plateforme repose sur plusieurs prestataires techniques intervenant notamment dans :

- l'hébergement de l'interface utilisateur ;
- l'hébergement des services applicatifs ;
- l'hébergement et la gestion de la base de données ;
- le stockage et la diffusion des images ;
- l'envoi de messages d'authentification ;
- le traitement des paiements.

Les principaux prestataires actuellement **XXXutilisés** comprennent notamment :

- Vercel pour certaines composantes de l'interface de la Plateforme ;
- Cloudflare pour certaines composantes de la Plateforme
- Render pour certaines composantes applicatives ;
- MongoDB Atlas pour la base de données ;
- Cloudinary pour le stockage et la diffusion des images ;
- Twilio pour certains messages ou codes d'authentification ;
- Mailjet pour certains messages ou codes d'authentification ;
- OPEN SI, exploitant la solution Kkiapay, pour les opérations de paiement concernées.

L'identité complète, le rôle et les coordonnées des prestataires effectivement utilisés sont indiqués dans les Mentions légales et la Politique de confidentialité de la Plateforme.

La liste des prestataires peut évoluer, sous réserve du maintien d'un niveau approprié de sécurité, de confidentialité et de continuité du service.

3.4. Statut d'Ayéélé

EB GROUP ENTERPRISE fournit, par l'intermédiaire d'Ayéélé, un service technologique de création et de gestion de Cagnottes.

EB GROUP ENTERPRISE n'est pas :

- une banque ;
- un établissement de crédit ;
- un établissement de monnaie électronique ;
- un établissement de paiement ;
- une société de gestion de portefeuille ;

- un organisme de placement ou d'investissement ;
- un établissement proposant des produits d'épargne ou de crédit.

Les services de paiement réglementés nécessaires aux Contributions et aux Reversements sont exécutés par les prestataires habilités mentionnés dans les présentes Conditions.

3.5. Signes distinctifs

Le nom « Ayélé », le logo, l'identité visuelle et les autres signes utilisés pour identifier la Plateforme sont exploités par EB GROUP ENTERPRISE, dans la limite des droits effectivement détenus ou régulièrement acquis.

Aucune mention des présentes Conditions ne doit être interprétée comme affirmant que le nom ou le logo « Ayélé » bénéficie d'un enregistrement à titre de marque tant que cet enregistrement n'a pas été effectivement obtenu auprès de l'organisme compétent.

4. Objet, champ d'application et documents contractuels

Les présentes CGU/CGV régissent l'accès et l'utilisation de la Plateforme par les Organismes et les Contribueurs, ainsi que les conditions financières et de mise en relation entre eux via la Plateforme.

4.1. Objet

Les présentes Conditions ont pour objet de définir les droits et obligations applicables à l'accès et à l'utilisation de la Plateforme Ayélé.

Elles encadrent notamment :

- la création et la gestion d'un compte ;
- la création et la publication d'une Cagnotte ;
- les relations entre Ayélé et l'Organisme ;
- les informations mises à la disposition du Contributeur ;
- la réception et l'enregistrement des Contributions confirmées ;
- le calcul des Frais de service Ayélé ;
- la vérification des Organismes et Bénéficiaires ;
- la demande et l'exécution du Reversement unique ;
- les Restitutions ;
- le traitement des erreurs, contestations et Retrofacturations ;
- les Contenus utilisateurs ;

- la suspension ou la clôture des comptes et Cagnottes ;
- les responsabilités respectives des parties.

4.2. Nature du service proposé

Le service Ayélé est fourni à l'Organisateur.

Il comprend, selon l'offre choisie :

- la mise à disposition d'un espace numérique de Cagnotte ;
- les outils de publication et de partage ;
- l'intégration technique des moyens de paiement ;
- l'enregistrement et le suivi des Contributions confirmées ;
- la gestion administrative de la Cagnotte ;
- les contrôles de sécurité et d'identité ;
- le calcul du Montant net reversable ;
- le traitement de la Demande de Reversement ;
- l'assistance et les fonctionnalités annoncées dans l'offre.

Les Frais de service Ayélé constituent le prix de ce service.

4.3. Position du Contributeur

Le Contributeur ne souscrit pas l'offre commerciale choisie par l'Organisateur.

Il utilise toutefois certaines fonctionnalités de la Plateforme et accepte les dispositions qui lui sont applicables, notamment celles concernant :

- la validation de sa Contribution ;
- son caractère en principe définitif ;
- les erreurs et Contestations de paiement ;
- les Restitutions ;
- les opérations non autorisées ;
- les données personnelles ;
- les Contenus et messages qu'il transmet ;
- les réclamations.

4.4. Nature de la contribution et absence de relation commerciale avec le Bénéficiaire

Sauf indication expresse contraire, une Contribution :

- ne constitue pas un achat effectué auprès du Bénéficiaire ;
- ne confère aucun droit de propriété ou de participation ;
- ne donne droit à aucun intérêt ou rendement ;
- ne fait naître aucun droit automatique au remboursement ;
- n'emporte aucune garantie de réalisation du projet présenté.

Lorsqu'une Cagnotte est utilisée pour promettre ou vendre une contrepartie, un bien ou un service, Ayélé peut la refuser ou la suspendre si cette utilisation ne correspond pas aux fonctionnalités expressément autorisées par la Plateforme.

4.5. Articulation avec les conditions des prestataires de paiement

Les présentes Conditions régissent le service fourni par EB GROUP ENTERPRISE.

Les opérations exécutées par une banque, un opérateur Mobile Money, un établissement de monnaie électronique ou un Prestataire de services de paiement peuvent également être soumises aux conditions de ce prestataire.

Les présentes Conditions ne remplacent pas les règles réglementaires et contractuelles applicables au moyen de paiement du Contributeur ou au moyen de Reversement du Destinataire.

4.6. Documents contractuels

Les relations entre Ayélé et les Utilisateurs sont notamment régies par :

1. les présentes Conditions ;
2. la grille tarifaire applicable ;
3. la description de l'offre choisie ;
4. la Politique de confidentialité ;
5. la Politique relative aux cookies ;
6. les informations et récapitulatifs expressément validés lors d'une opération ;
7. les conditions particulières éventuellement acceptées pour une fonctionnalité déterminée.

En cas de contradiction :

- une condition particulière expressément acceptée prévaut pour l'opération concernée ;
- la grille tarifaire enregistrée à la création de la Cagnotte prévaut pour le calcul des Frais de service ;
- les présentes Conditions prévalent sur les simples contenus promotionnels ou informatifs ;

- les règles légales impératives demeurent applicables.

5. Acceptation et preuve des Conditions

En utilisant la plateforme Ayélé, l'utilisateur reconnaît avoir pris connaissance de la Politique de confidentialité.

5.1. Consultation de la Plateforme

La simple consultation des pages publiques de la Plateforme n'emporte pas, à elle seule, acceptation des présentes Conditions.

L'utilisation des fonctionnalités permettant de créer une Cagnotte, d'effectuer une Contribution, de demander un Reversement ou de solliciter une Restitution est en revanche subordonnée à l'acceptation préalable des dispositions applicables.

5.2. Acceptation par l'Organisateur

Lors de la création de son compte et, de nouveau, avant la mise en ligne d'une Cagnotte, l'Organisateur doit :

1. avoir accès aux présentes Conditions et à la Politique de confidentialité ;
2. confirmer avoir pris connaissance de ces documents ;
3. accepter les présentes Conditions au moyen d'une case ou d'un mécanisme de validation non activé par défaut ;
4. valider l'offre choisie, son tarif et les principales règles applicables, notamment le Reversement unique.

L'Organisateur qui n'accepte pas les présentes Conditions ne peut pas créer ni exploiter une Cagnotte.

5.3. Acceptation par le Contributeur

Avant de confirmer une Contribution, le Contributeur doit pouvoir consulter :

- l'objet de la Cagnotte ;
- l'identité ou la désignation de l'Organisateur ;
- le montant saisi ;
- le caractère en principe définitif de la Contribution ;
- les dispositions des présentes qui lui sont applicables ;
- la Politique de confidentialité.

5.4. Acceptations spécifiques

Une confirmation spécifique peut être requise :

- avant une Demande de Reversement ;
- avant une demande de Restitution ;
- lors d'une modification substantielle des Conditions ;
- lors de l'activation d'une nouvelle fonctionnalité sensible.

Les consentements relatifs aux cookies facultatifs, à la prospection commerciale ou à l'utilisation promotionnelle d'un Contenu sont recueillis séparément.

5.5. Preuve

La Société peut conserver :

- l'identifiant de l'Utilisateur ;
- la date et l'heure de l'acceptation ;
- la version des Conditions acceptée ;
- l'offre et le tarif sélectionnés ;
- l'identifiant de la Cagnotte ou de la transaction ;
- les éléments techniques nécessaires à l'établissement de la preuve.

La version applicable des Conditions est mise à la disposition de l'Utilisateur sur un support permettant sa consultation ultérieure.

6. Description du service et offres Ayélé

La Plateforme propose à l'Organisateur trois offres au moment de la création de sa Cagnotte. Aucune offre payante n'est sélectionnée par défaut : le choix des offres Prioritaire et Collective résulte d'une action volontaire, explicite et distinct de l'Organisateur.

Offre	Frais de service	Frais fixe	Accès
Ayélé Simple	6,5 % (minimum 1 500 FCFA)	Aucun	Ouvert à tous* (Cagnotte admissible)
Ayélé Prioritaire	6 %	5 000 FCFA	Choix explicite à la création
Ayélé Collective	6 % jusqu'à 1 000 000 FCFA, puis 5 % au-delà (par cagnotte)	15 000 FCFA	Objectif d'au moins 500 000 FCFA ou justificatif collectif validé

La création d'une Cagnotte ne donne lieu à aucun paiement immédiat. Les Frais de service deviennent exigibles uniquement lorsqu'une Cagnotte comporte un Montant brut éligible au Reversement et qu'un Reversement est demandé.

Les fonctionnalités comprises dans chaque offre sont présentées sur la page tarifaire avant la validation. La description de l'offre et le tarif acceptés sont enregistrés avec la Cagnotte.

Seules les fonctionnalités effectivement disponibles et mentionnées lors de la souscription sont contractuellement dues.

Tout document récapitulatif généré par Ayélé constitue un relevé informatif des données enregistrées sur la Plateforme. Il ne constitue pas une certification comptable, fiscale, bancaire ou administrative.

Les fonctionnalités contractuellement comprises dans chaque offre sont les suivantes :

Fonctionnalité	Ayélé Simple	Ayélé Prioritaire	Ayélé Collective
Création et publication d'une Cagnotte	Oui	Oui	Oui
Lien de partage	Oui	Oui	Oui
QR code téléchargeable	Non	Oui	Oui
Certificat ou résumé de collecte au format PDF		Oui	Oui
Support par courrier électronique	Oui	Oui	Oui
Support WhatsApp	Oui	Oui	Oui
Support téléphonique	Non	Oui	Oui
Délai indicatif de première prise en charge	Dès que possible	24 à 48h ouvrées	24 heures ouvrées
Traitement prioritaire des vérifications	Non	Oui	Oui
Vérification renforcée	Selon le risque	Selon le risque	Oui
Gestionnaire de compte nommé	Non	Non	Oui
Reversement par Mobile Money	Oui	Oui	Oui
Reversement par virement bancaire	Non	Oui	Oui

Le délai de première prise en charge correspond au délai indicatif dans lequel Ayélé commence l'examen d'une demande complète.

Il ne constitue pas :

- une garantie de validation ;
- une garantie d'exécution du Reversement dans ce délai ;
- un engagement applicable lorsque des informations ou justificatifs sont manquants ;
- un engagement applicable pendant une panne, une indisponibilité d'un Prestataire ou un cas de force majeure.

Lorsqu'un dossier est incomplet, le délai est suspendu jusqu'à la réception des éléments demandés.

Le rapport exportable ne fait pas partie des fonctionnalités contractuelles des offres à la date d'entrée en vigueur des présentes Conditions. Il pourra être ajouté ultérieurement dans les conditions prévues à l'article 21.

7. Droit de rétractation applicable au service Ayélé

7.1. Organisateur concerné

Le présent article s'applique uniquement à l'Organisateur ayant la qualité de consommateur, c'est-à-dire à la personne physique qui utilise Ayélé à des fins n'entrant pas principalement dans le cadre de son activité commerciale, professionnelle ou entrepreneuriale.

Il ne s'applique pas de plein droit :

- aux personnes morales ;
- aux associations agissant dans le cadre de leur activité ;
- aux professionnels ;
- aux Organisateurs utilisant Ayélé pour une activité commerciale ou professionnelle.

7.2. Délai

L'Organisateur consommateur dispose du délai légal applicable, actuellement fixé à quinze jours ouvrables à compter du lendemain de la conclusion du contrat de service, pour notifier à Ayélé sa décision de se rétracter.

Il n'a pas à justifier sa décision.

La demande doit être adressée :

- depuis l'espace utilisateur, lorsqu'une fonctionnalité dédiée est proposée ;
- ou par courrier électronique à l'adresse indiquée à l'article 23 ;
- ou par courrier adressé au siège d'EB GROUP ENTERPRISE.

La demande doit permettre d'identifier l'Organisateur et la Cagnotte concernée.

7.3. Activation immédiate

Le fonctionnement normal d'une Cagnotte suppose que le service Ayélé commence dès sa mise en ligne.

Avant la publication de la Cagnotte, l'Organisateur consommateur est donc invité à confirmer expressément :

« Je demande l'activation immédiate de ma Cagnotte avant l'expiration du délai légal de rétractation et reconnais que l'exécution du service Ayélé commence dès sa mise en ligne. »

Cette confirmation :

- est recueillie séparément ;
- n'est pas cochée par défaut ;
- est enregistrée avec la date, l'heure et la version des Conditions acceptées ;
- est mise à la disposition de l'Organisateur sur un support permettant sa consultation ultérieure.

7.4. Effets de la rétractation avant toute Contribution

Lorsque la rétractation intervient avant la réception de toute Contribution confirmée :

- la Cagnotte est clôturée ;
- aucune nouvelle Contribution ne peut être reçue ;
- aucun Frais de service Ayélé n'est dû ;
- les données sont traitées conformément à la Politique de confidentialité.

7.5. Effets de la rétractation après le début de la collecte

Lorsque la rétractation intervient après la réception d'une ou plusieurs Contributions confirmées, mais avant tout Reversement :

- la collecte est immédiatement arrêtée ;
- aucun Reversement ne peut être exécuté en faveur de l'Organisateur ou du Bénéficiaire ;
- les Contributions encore disponibles sont traitées conformément à l'article 15 ;
- les frais de paiement définitivement engagés et non récupérables peuvent être déduits des sommes restituées, dans les conditions autorisées par la loi ;

- l'Organisateur demeure tenu, lorsque la loi le permet, du prix proportionnel correspondant au service effectivement fourni avant la rétractation.

Ayélé communique à l'Organisateur le détail de toute somme conservée ou réclamée et son mode de calcul.

Aucune pénalité forfaitaire ne peut être appliquée du seul fait de l'exercice régulier du droit de rétractation.

7.6. Demande de Reversement pendant le délai de rétractation

La Demande de Reversement constitue une demande d'achèvement du service Ayélé.

Avant de valider un Reversement pendant le délai légal de rétractation, l'Organisateur consommateur confirme expressément qu'il demande l'exécution complète du service avant la fin de ce délai.

Lorsque le Reversement a été exécuté avec succès et que le service convenu a été totalement fourni, l'Organisateur ne peut plus exercer son droit de rétractation sur ce service.

Cette règle n'empêche pas l'exercice :

- d'un recours fondé sur une mauvaise exécution du service ;
- d'une réclamation concernant une erreur ;
- des droits relatifs à une opération de paiement non autorisée ;
- d'un recours fondé sur une fraude ou une obligation légale.

7.7. Absence d'effet sur une Contribution

Le droit de rétractation prévu au présent article concerne le contrat de service conclu entre Ayélé et l'Organisateur consommateur.

Il ne confère pas au Contributeur un droit général de reprendre une Contribution régulièrement autorisée.

Les demandes des Contributeurs demeurent régies par l'article 15.

7.8. Modèle de demande

L'Organisateur peut utiliser la formulation suivante :

« Je vous informe de ma décision d'exercer mon droit de rétractation concernant le service Ayélé associé à la Cagnotte [référence ou titre].
Nom et prénoms : [à compléter]
Numéro de téléphone ou adresse électronique du compte : [à compléter]
Date : [à compléter]. »

L'utilisation de ce modèle est facultative. Toute déclaration non équivoque exprimant la volonté de se rétracter est recevable.

8. Compte organisateur, capacité et vérification

La création d'une Cagnotte nécessite la vérification de l'identité de l'Organisateur, selon un niveau proportionné à l'offre choisie :

Offre	Niveau	Éléments requis
Simple	Standard	Pièce d'identité + numéro Mobile Money correspondant à l'Organisateur
Prioritaire	Prioritaire	Identique au niveau Standard, traité en file accélérée
Collective	Renforcée	Pièce d'identité + numéro Mobile Money + justificatif du caractère collectif/associatif (upload requis) + validation manuelle avant activation

Tant que la vérification n'est pas validée, la demande de Reversement reste bloquée. L'Organisateur est informé du statut de sa vérification (notamment « En cours de vérification »). La Société peut appliquer une vérification renforcée à toute Cagnotte, indépendamment de l'offre choisie, lorsque son montant, son objet, son bénéficiaire, son fonctionnement ou les risques identifiés le justifient.

8.1. Conditions d'éligibilité

La création et l'administration d'une Cagnotte sont réservées :

- aux personnes physiques majeures disposant de la capacité juridique nécessaire ;
- aux personnes morales régulièrement constituées, agissant par l'intermédiaire d'un représentant dûment habilité.

Une personne mineure peut être désignée comme Bénéficiaire d'une Cagnotte, sous réserve de l'intervention et de l'autorisation de son représentant légal ainsi que de la transmission des justificatifs demandés par Ayélé.

Ayélé peut refuser la création d'un compte ou d'une Cagnotte lorsque les conditions d'âge, de capacité, de représentation ou d'identification ne sont pas remplies.

8.2. Création du compte

L'Organisateur doit fournir des informations exactes, complètes et actualisées, notamment :

- ses nom et prénoms ou sa dénomination sociale ;
- sa date de naissance, lorsque cette information est nécessaire ;
- son numéro de téléphone ;
- son adresse électronique ;

- son pays et son adresse de résidence ou de siège ;
- les informations relatives au Bénéficiaire ;
- le numéro Mobile Money ou les coordonnées du moyen destiné à recevoir le Reversement ;
- toute autre information nécessaire à la sécurité de la Plateforme ou au respect des obligations applicables.

Il est interdit de:

- créer un compte sous une fausse identité ;
- utiliser l'identité d'un tiers sans autorisation ;
- communiquer un numéro Mobile Money ou un compte auquel il n'est pas autorisé à accéder ;
- créer plusieurs comptes afin de contourner, une restriction, une suspension, un plafond ou une mesure de sécurité.

8.3. Sécurité du compte

L'Organisateur est responsable de la confidentialité de ses identifiants, codes de vérification et moyens d'authentification.

Il doit informer immédiatement Ayélé lorsqu'il constate ou soupçonne :

- un accès non autorisé à son compte ;
- la perte ou le détournement de son téléphone ;
- la compromission de son adresse électronique ;
- l'utilisation frauduleuse de ses identifiants ;
- la modification non autorisée de ses informations de Reversement.

Ayélé ne demande jamais à l'Utilisateur de communiquer son mot de passe complet ou un code secret Mobile Money.

La transmission d'un code de vérification à un tiers est susceptible d'engager la responsabilité de l'Utilisateur lorsque cette transmission a permis une opération non autorisée, sous réserve des règles impératives applicables.

8.4. Vérification standard

Pour créer ou activer une Cagnotte, Ayélé peut demander notamment :

- une pièce officielle d'identité en cours de validité ;
- une photographie ou une vérification de présence lorsque cela est nécessaire ;
- la vérification du numéro de téléphone ;

- un justificatif permettant de confirmer l'identité du titulaire du numéro Mobile Money ;
- un justificatif d'adresse ;
- des informations sur le Bénéficiaire ;
- une explication suffisamment précise de l'objet de la collecte.

Lorsque la concordance entre l'identité déclarée et le titulaire du moyen de Reversement ne peut pas être vérifiée automatiquement, Ayélé peut demander des justificatifs complémentaires.

Aucun Reversement n'est exécuté tant que les vérifications obligatoires ne sont pas achevées.

8.5. Vérification selon l'offre

Les niveaux de vérification initialement associés aux offres sont les suivants :

Offre	Niveau initial	Principaux éléments
Ayélé Simple Standard		Identité, téléphone et moyen de Reversement
Ayélé Prioritaire	Standard traitement prioritaire	avec Mêmes justificatifs, examinés selon la priorité annoncée
Ayélé Collective	Renforcé	Identité, moyen de Reversement, justificatif du caractère collectif et vérification manuelle

Le traitement prioritaire ne garantit pas l'approbation du dossier ni un délai fixe lorsque des informations complémentaires sont nécessaires.

Le choix d'une offre ne limite pas le droit d'Ayélé d'effectuer une vérification renforcée.

8.6. Vérification renforcée fondée sur le risque

Ayélé peut appliquer une vérification renforcée à toute Cagnotte, quelle que soit l'offre choisie, notamment en fonction :

- du montant collecté ou de l'objectif annoncé ;
- de la fréquence des Cagnottes créées ;
- de la nature ou de l'urgence du motif invoqué ;
- de l'existence d'un Bénéficiaire distinct de l'Organisateur ;
- du caractère médical, humanitaire, associatif ou professionnel de la collecte ;
- du nombre ou de l'origine des Contributions ;
- d'une incohérence dans les informations fournies ;
- d'une réclamation ou d'un signalement ;

- d'un risque de fraude, d'usurpation, de blanchiment ou de détournement ;
- d'une demande du Prestataire de services de paiement ;
- d'une obligation légale ou d'une demande d'une autorité compétente.

Ayéélé peut notamment demander :

- un second document d'identité ;
- un justificatif de domicile ;
- une preuve de l'objet de la Cagnotte ;
- une facture, un devis, un certificat ou une attestation ;
- une autorisation du Bénéficiaire ;
- une preuve du lien entre l'Organisateur et le Bénéficiaire ;
- une preuve de titularité du numéro ou du compte de Reversement ;
- des informations sur l'origine ou la destination des fonds ;
- une déclaration ou un engagement signé de l'Organisateur.

Le refus de transmettre les justificatifs nécessaires peut entraîner le refus d'activation, la suspension de la Cagnotte ou le blocage du Reversement.

8.7. Organismes personnes morales

Une personne morale doit fournir, selon sa nature et les circonstances :

- sa dénomination sociale ;
- son numéro RCCM ou tout document équivalent ;
- son numéro IFU ou tout autre identifiant applicable ;
- ses statuts ou un document établissant son existence ;
- l'adresse de son siège ;
- l'identité de son représentant légal ;
- le mandat de la personne agissant sur Ayéélé ;
- les informations relatives au compte ou au numéro devant recevoir les fonds ;
- l'identité de ses bénéficiaires effectifs lorsque cette information est requise ;
- tout document permettant de vérifier l'objet de la collecte.

Le numéro Mobile Money ou le compte de Reversement doit appartenir à la personne morale ou à un représentant expressément habilité.

Ayéle peut refuser qu'une collecte présentée comme associative, caritative, professionnelle ou institutionnelle soit reversée sur un compte personnel insuffisamment justifié.

8.8. Bénéficiaire distinct de l'Organisateur

Lorsque la Cagnotte est créée au profit d'un tiers, l'Organisateur doit :

- identifier clairement le Bénéficiaire ;
- disposer de son accord lorsque celui-ci est nécessaire ;
- être autorisé à utiliser son nom, son image et ses informations ;
- présenter fidèlement sa situation ;
- communiquer ses coordonnées de Reversement ou justifier la raison pour laquelle les fonds doivent être reçus par une autre personne.

Ayéle peut contacter directement le Bénéficiaire afin de vérifier son identité, son accord et les modalités de Reversement.

L'Organisateur ne peut pas remplacer le Bénéficiaire après le début de la collecte sans l'autorisation préalable d'Ayéle.

Toute modification substantielle du Bénéficiaire peut entraîner :

- la suspension de la Cagnotte ;
- l'information des Contributeurs ;
- l'annulation de la Cagnotte ;
- la Restitution des sommes encore disponibles.

8.9. Portée de la vérification

La vérification effectuée par Ayéle vise à réduire les risques d'erreur, de fraude et d'utilisation illicite de la Plateforme.

Elle ne constitue pas :

- une certification officielle de la Cagnotte ;
- une garantie de réussite du projet ;
- une garantie de l'utilisation future des fonds ;
- une recommandation d'effectuer une Contribution ;
- une validation médicale, juridique, comptable, fiscale ou administrative de la situation présentée.

Le Contributeur reste invité à apprécier personnellement la Cagnotte, son objet et l'identité de son Organisateur avant de contribuer.

8.10. Vérification finale avant Reversement

Indépendamment de l'offre choisie et des vérifications déjà réalisées lors de la création ou de l'activation de la Cagnotte, Ayélé effectue une vérification finale avant de valider le Reversement.

L'étendue de cette vérification est déterminée au cas par cas, notamment en fonction :

- du montant collecté ;
- de l'objet de la Cagnotte ;
- de la nature du Bénéficiaire ;
- du lien entre l'Organisateur et le Bénéficiaire ;
- de la fréquence des Cagnottes créées ;
- du nombre, du montant ou de l'origine des Contributions ;
- des informations et documents déjà transmis ;
- d'une incohérence, d'un signalement ou d'une Contestation de paiement ;
- des exigences du Prestataire de services de paiement ;
- du niveau de risque juridique, financier ou de fraude identifié.

Ayélé peut demander tout document raisonnablement nécessaire à la vérification de l'identité, de l'objet de la collecte, du Bénéficiaire, de la destination des fonds ou du moyen de Reversement.

Le contenu exact de la vérification n'est pas nécessairement identique pour toutes les Cagnottes.

L'absence de demande de justificatif supplémentaire ne constitue pas une renonciation d'Ayélé à effectuer un contrôle ultérieur ni une certification de la Cagnotte.

Aucun Reversement n'est validé tant que les vérifications jugées nécessaires ne sont pas achevées.

9. Création, contenu et utilisation d'une Cagnotte

La création d'une Cagnotte est gratuite sous réserve du respect des présentes Conditions, des limites techniques, des contrôles de sécurité et des restrictions éventuellement appliquées au nombre de Cagnottes simultanément actives. L'Organisateur doit fournir une description sincère de l'objet de la collecte. La Société

se réserve le droit de suspendre toute Cagnotte dont l'objet contreviendrait à la loi, à l'ordre public ou aux présentes CGU/CGV.

9.1. Informations requises

Pour créer une Cagnotte, l'Organisateur doit fournir au minimum :

- un titre ;
- une description précise de l'objet de la collecte ;
- l'identité ou la désignation du Bénéficiaire ;
- un objectif de collecte, lorsqu'il souhaite en afficher un ;
- une image ou un visuel conforme aux présentes Conditions ;
- une durée ou une date de clôture, lorsque cette fonctionnalité est proposée ;
- l'offre Ayélé choisie ;
- les informations nécessaires aux vérifications et au Reversement.

Ayélé peut imposer des limites concernant :

- la longueur des textes ;
- la taille ou le format des fichiers ;
- le nombre de Cagnottes simultanément actives ;
- la durée maximale d'une collecte ;
- les montants minimums et maximums ;
- les catégories de Cagnottes autorisées.

9.2. Exactitude et sincérité

L'Organisateur garantit que les informations publiées sont :

- exactes ;
- sincères ;
- suffisamment complètes ;
- compréhensibles ;
- non trompeuses ;
- régulièrement actualisées lorsque la situation évolue.

L'Organisateur doit distinguer clairement :

- les faits établis ;
- les estimations ;

- les objectifs ;
- les résultats espérés.

Il ne doit pas présenter comme certain un événement futur, une guérison, un résultat financier, un achat, un voyage ou un projet dont la réalisation reste incertaine.

9.3. Objectif indicatif

Sauf mention contraire expressément affichée par Ayélé, l'Objectif de collecte est indicatif.

Une Cagnotte peut être clôturée et reversée même lorsque son objectif n'est pas atteint, sous réserve :

- des présentes Conditions ;
- de la volonté de l'Organisateur ;
- de la disponibilité des fonds ;
- des vérifications nécessaires.

Le dépassement de l'objectif n'entraîne pas automatiquement la clôture de la Cagnotte.

9.4. Visibilité de la Cagnotte

Selon les fonctionnalités disponibles, une Cagnotte peut être :

- publique et accessible depuis la Plateforme ;
- non référencée et accessible principalement au moyen de son lien ou de son QR code ;
- limitée à certains destinataires.

Une Cagnotte non référencée ne constitue pas un espace strictement confidentiel. Toute personne disposant de son lien peut être en mesure de la consulter ou de la partager.

L'Organisateur est responsable du choix des informations personnelles qu'il rend publiques.

9.5. Modification de la Cagnotte

Avant la première Contribution, l'Organisateur peut modifier les informations de sa Cagnotte sous réserve des contrôles applicables.

Après la réception de la première Contribution, l'Organisateur ne peut pas modifier de manière substantielle :

- l'objet de la collecte ;
- l'identité du Bénéficiaire ;

- la destination prévue des fonds ;
- la nature du projet ;
- les conditions essentielles présentées aux Contribueurs,

sans l'accord préalable d'Ayéle.

Une modification substantielle peut entraîner :

- une nouvelle vérification ;
- la suspension temporaire de la collecte ;
- l'information des Contribueurs ;
- la possibilité d'examiner des demandes de Restitution ;
- l'annulation de la Cagnotte lorsque le nouvel objet n'est pas admissible.

Les corrections mineures de forme, d'orthographe ou de mise à jour qui n'altèrent pas l'objet de la collecte peuvent être effectuées plus librement.

9.6. Utilisation des fonds

L'Organisateur s'engage à utiliser ou faire utiliser les fonds conformément à l'objet présenté aux Contribueurs.

Lorsque l'utilisation exacte des fonds dépend du montant finalement collecté, cette situation doit être expliquée de manière transparente.

Ayéle peut demander, avant ou après le Reversement, des justificatifs relatifs à l'utilisation envisagée ou réalisée des fonds, notamment en cas :

- de signalement ;
- de soupçon de fraude ;
- de collecte collective ou associative ;
- de collecte médicale ou humanitaire ;
- d'incohérence avec l'objet annoncé ;
- de demande du Prestataire de services de paiement ;
- d'obligation légale.

Cette faculté ne signifie pas qu'Ayéle contrôle systématiquement l'utilisation de chaque somme après Reversement.

9.7. Cagnottes interdites

Il est interdit d'utiliser Ayéle afin de créer, promouvoir ou financer une Cagnotte ayant directement ou indirectement pour objet :

1. une activité contraire à la loi ou à l'ordre public ;

2. une fraude, une escroquerie ou une collecte mensongère ;
3. une usurpation d'identité ;
4. une fausse urgence médicale, sociale, familiale ou humanitaire ;
5. le blanchiment de capitaux ou la dissimulation de l'origine des fonds ;
6. le financement du terrorisme ou d'une organisation criminelle ;
7. la corruption, le versement d'un avantage indu ou le contournement d'une sanction ;
8. l'achat, la vente ou le financement de biens ou services interdits ;
9. le trafic de personnes, de substances, d'armes ou de biens illicites ;
10. un jeu d'argent, un pari, une loterie ou une tombola non autorisée ;
11. un système pyramidal, une chaîne d'argent ou un mécanisme assimilé ;
12. un investissement, un placement ou une promesse de rendement financier ;
13. une émission de titres, de parts, de jetons d'investissement ou de droits financiers ;
14. un prêt rémunéré ou une activité de crédit non autorisée ;
15. une collecte destinée à contourner les procédures bancaires ou les plafonds de paiement ;
16. une atteinte à la dignité, à la vie privée ou aux droits d'un tiers ;
17. la diffamation, le harcèlement, la menace ou la haine ;
18. l'exploitation, la mise en danger ou l'exposition abusive d'un mineur ;
19. l'utilisation non autorisée du nom, de l'image ou de la situation d'un tiers ;
20. une collecte réalisée au nom d'une association, d'une entreprise, d'une administration ou d'une institution sans mandat ;
21. une collecte politique ou électorale non conforme à la réglementation applicable ;
22. une collecte destinée à financer une action violente ou illégale ;
23. une activité portant atteinte aux droits de propriété intellectuelle ;
24. le fractionnement artificiel de plusieurs Cagnottes afin de contourner les contrôles, plafonds ou vérifications ;
25. toute autre activité interdite par Ayélé, ses Prestataires de services de paiement ou la réglementation applicable.

Cette liste n'est pas limitative.

9.8. Collectes sensibles

Ayélé peut appliquer des restrictions ou vérifications particulières aux Cagnottes concernant notamment :

- une maladie ou des soins médicaux ;
- un décès ou des funérailles ;
- une catastrophe ou une situation d'urgence ;
- une association ou un groupe informel ;
- un établissement scolaire ou religieux ;
- un projet professionnel ;
- une collecte au nom d'une personnalité ;
- une situation impliquant un mineur ;
- un montant élevé ;
- un Bénéficiaire établi hors du Bénin.

Ayélé peut exiger que certains documents sensibles soient transmis uniquement dans l'espace sécurisé prévu à cet effet et non publiés sur la page publique de la Cagnotte.

9.9. Contenus publiés

L'Organisateur garantit :

- disposer des droits et autorisations nécessaires sur les contenus publiés ;
- ne pas publier de document d'identité, donnée bancaire, dossier médical complet ou autre information excessivement sensible sur la page publique ;
- respecter la vie privée du Bénéficiaire et des tiers ;
- ne pas utiliser de photographie trompeuse ou sans rapport avec la collecte ;
- ne pas présenter un document modifié ou falsifié comme authentique.

Ayélé peut masquer, retirer ou demander la modification d'un contenu portant atteinte aux présentes Conditions.

9.10. Signalement d'une Cagnotte

Tout Utilisateur peut signaler une Cagnotte qu'il estime :

- frauduleuse ;
- trompeuse ;
- illicite ;
- attentatoire aux droits d'un tiers ;

- contraire aux présentes Conditions.

Le signalement doit être effectué de bonne foi et contenir des éléments suffisamment précis.

Ayéle peut demander au déclarant des informations ou justificatifs complémentaires.

Un signalement n'entraîne pas automatiquement la suppression de la Cagnotte, mais peut justifier :

- un examen ;
- une suspension ;
- une demande de justificatifs ;
- le blocage temporaire du Reversement ;
- une transmission au Prestataire ou à une autorité compétente.

Les signalements manifestement abusifs, mensongers ou destinés à nuire peuvent entraîner des mesures contre leur auteur.

9.11. Contrôle par Ayéle

Ayéle n'est pas tenue de contrôler préalablement et exhaustivement toutes les Cagnottes et tous les Contenus utilisateurs.

Elle peut néanmoins mettre en œuvre :

- des contrôles automatisés ;
- des contrôles manuels ;
- des vérifications aléatoires ;
- des seuils d'alerte ;
- des contrôles après signalement ;
- des mesures de limitation ou de suspension fondées sur le risque.

Ayéle peut refuser une Cagnotte lorsque son objet, son fonctionnement ou les informations fournies présentent un risque juridique, financier, technique, réputationnel ou de sécurité insuffisamment maîtrisée.

9.12. Durée de la Cagnotte et date d'expiration

Lors de la création de sa Cagnotte, l'Organisateur est invité à définir une date prévisionnelle de fin de collecte.

La durée maximale autorisée d'une Cagnotte est indiquée sur la Plateforme avant sa création et se présente comme suit :

Offre	Durée maximale initiale
Ayéle Simple	3 mois

Ayélé Prioritaire	6 mois
Ayélé Collective	12 mois

Ayélé se réserve le droit d'appliquer une durée maximale différente en fonction :

- de la catégorie de la Cagnotte ;
- de son objet ;
- de son niveau de vérification ;
- du montant collecté ;
- des obligations imposées par un Prestataire de services de paiement ;
- des risques juridiques ou financiers identifiés.

La durée commence à courir à compter de la mise en ligne effective de la Cagnotte.

Ayélé adresse à l'Organisateur une notification de rappel au moins sept jours avant la date d'expiration, au moyen des coordonnées enregistrées dans son compte

Une Cagnotte atteint son expiration :

- à la date de fin définie par l'Organisateur ;
- à l'expiration de la durée maximale autorisée par Ayélé ;
- ou à toute autre date résultant d'une règle expressément acceptée lors de sa création.

À compter de son expiration :

- aucune nouvelle Contribution ne peut être reçue ;
- la Cagnotte prend le statut « Expirée » ;
- la page de la Cagnotte peut rester accessible avec la mention « Cagnotte expirée » ;
- l'Organisateur ne peut plus modifier son objet, son Bénéficiaire ou ses informations essentielles ;
- les fonds ne sont ni automatiquement reversés ni automatiquement restitués ;
- la Cagnotte reste soumise aux contrôles, vérifications et contestations éventuellement en cours.

L'expiration d'une Cagnotte ne vaut pas Demande de Reversement.

9.13. Options ouvertes après l'expiration

À compter de l'expiration de la Cagnotte, l'Organisateur dispose d'un délai de trente jours calendaires pour choisir l'une des options suivantes :

1. demander le Reversement unique, sous réserve que le Montant brut éligible au Reversement atteigne le seuil prévu à l'article 13.6 ;
2. demander une prorogation de la collecte dans les conditions prévues au présent article ;
3. demander l'annulation de la Cagnotte et l'examen de la Restitution des Contributions encore disponibles conformément à l'article 15.

Ayéle informe l'Organisateur de l'expiration de la Cagnotte au moyen des coordonnées enregistrées dans son compte.

9.14. Prorogation et traitement après expiration

Chaque Cagnotte peut faire l'objet d'une seule prorogation.

La durée de la prorogation correspond à la durée initiale de l'offre :

Offre	Durée maximale de la prorogation
Ayéle Simple	3 mois
Ayéle Prioritaire	6 mois
Ayéle Collective	12 mois

La prorogation :

- doit être demandée avant que la Cagnotte soit considérée comme abandonnée;
- est soumise à l'actualisation des informations et justificatifs demandés ;
- peut être soumise à une nouvelle vérification ;
- ne permet pas de modifier substantiellement l'objet de la collecte ;
- ne permet pas de remplacer librement le Bénéficiaire ;
- ne modifie pas la grille tarifaire enregistrée lors de la création de la Cagnotte ;

Ayéle peut refuser une prorogation lorsque :

- la Cagnotte fait l'objet d'une contestation ;
- son objet n'est plus réalisable ;
- les informations fournies ne sont plus à jour ;
- les justificatifs demandés n'ont pas été transmis ;
- un risque juridique, financier ou de sécurité a été identifié.

L'absence d'action de l'Organisateur à l'expiration du délai de trente jours peut entraîner le classement de la Cagnotte comme abandonnée conformément à l'article 20.13.

10. Contributions

Le Contributeur est débité du montant exact qu'il choisit de verser. Aucun frais n'est ajouté à sa Contribution, sous quelque forme que ce soit : ni frais affiché au moment du paiement, ni frais inclus dans le total demandé. Les moyens de paiement disponibles sont le Mobile Money (MTN, Moov) et la carte bancaire, via le Prestataire de Paiement. La création de Cagnotte étant gratuite, il est rappelé à l'Organisateur que les Frais de service Ayélé ne deviennent exigibles que si la Cagnotte reçoit des Contributions éligibles au Reversement.

10.1. Montant débité

Le Contributeur choisit librement le montant de sa Contribution, sous réserve des montants minimums et maximums affichés par la Plateforme ou imposés par le Prestataire de services de paiement.

Ayélé n'ajoute aucun Frais de service au montant saisi et confirmé par le Contributeur.

Le Contributeur est donc débité du montant qu'il a expressément validé, sous réserve d'éventuels frais appliqués directement et indépendamment par sa banque, l'émetteur de sa carte, son opérateur Mobile Money ou un autre prestataire dont il est client. Ces éventuels frais ne sont ni déterminés ni perçus par EB GROUP ENTERPRISE.

10.2. Confirmation de la Contribution

Une Contribution n'est définitivement enregistrée sur la Cagnotte qu'après réception, par la Société, d'une confirmation de paiement fiable transmise par le Prestataire de services de paiement.

Un affichage, un message ou une notification indiquant qu'un paiement est en cours ne constitue pas une confirmation définitive.

En cas de divergence entre l'affichage de la Plateforme et les informations techniques fiables reçues du Prestataire de services de paiement, la Société procède aux vérifications nécessaires avant de confirmer ou de corriger la Contribution.

10.3. Nature de la Contribution

La Contribution est versée volontairement afin de soutenir l'objet présenté par l'Organisateur.

Elle ne constitue pas l'achat, auprès d'EB GROUP ENTERPRISE, d'un bien ou d'un service fourni par l'Organisateur ou par le Bénéficiaire.

Sauf indication expresse autorisée par la Société, une Contribution n'accorde au Contributeur aucun droit à des intérêts, à un rendement, à une participation, à un remboursement automatique ou à une contrepartie financière.

10.4. Caractère en principe définitif

Sous réserve des règles relatives aux erreurs techniques, aux opérations non autorisées, aux obligations légales et aux Restitutions exceptionnellement acceptées, toute Contribution confirmée est en principe définitive.

Le simple changement d'avis ne donne pas droit à une Restitution automatique.

10.5. Capacité et autorisation du Contributeur

Toute personne physique effectuant une Contribution déclare :

- disposer de la capacité juridique nécessaire pour réaliser l'opération ;
- comprendre la nature volontaire et en principe définitive de la Contribution ;
- être autorisée à utiliser le moyen de paiement sélectionné ;
- ne pas agir à l'insu du titulaire du compte, de la carte ou du portefeuille Mobile Money utilisé.

Lorsqu'une personne mineure ou juridiquement protégée souhaite contribuer, la Contribution doit être effectuée par son représentant légal ou avec l'autorisation requise, au moyen d'un instrument de paiement dont l'utilisation est licite et autorisée.

Ayéélé peut refuser, suspendre ou signaler une Contribution lorsqu'elle dispose d'éléments raisonnables permettant de soupçonner :

- l'utilisation non autorisée d'un moyen de paiement ;
- l'absence de capacité ou d'autorisation du Contributeur ;
- une usurpation d'identité ;
- une fraude ;
- une tentative de contournement des contrôles ou plafonds applicables.

Le fait qu'Ayéélé ne vérifie pas systématiquement l'identité de chaque Contributeur ne dispense pas celui-ci de respecter les obligations prévues au présent article.

Le Contributeur utilisant le moyen de paiement d'un tiers reste tenu de justifier, à première demande, qu'il disposait de l'autorisation du titulaire.

10.6. Moyens de paiement disponibles

Les moyens de paiement pouvant être proposés aux Contributeurs comprennent notamment, selon le pays, la devise, la disponibilité technique et les services activés :

- MTN Mobile Money ;
- Moov Money ;
- Celtiis Cash ;
- Orange Money ;

- Mixx by Yas ;
- Airtel Money ;
- Wave ;
- les cartes Visa ;
- les cartes Mastercard ;
- les cartes Verve ;
- le portefeuille Kkiapay ;
- tout autre moyen de paiement légalement disponible et activé sur la Plateforme.

Tous ces moyens ne sont pas nécessairement accessibles pour chaque Cagnotte, chaque pays ou chaque transaction.

La Plateforme affiche uniquement les moyens effectivement disponibles pour l'opération concernée.

Ayélé peut suspendre ou retirer temporairement un moyen de paiement en cas :

- d'indisponibilité du Prestataire ;
- de limitation réglementaire ;
- de risque de fraude ;
- de maintenance ;
- d'évolution contractuelle ;
- de problème de sécurité.

Le retrait d'un moyen de paiement n'affecte pas les Contributions déjà confirmées.

11. Frais de service Ayélé et transparence tarifaire

11.1. Principe

Les Frais de service Ayélé constituent le prix du service fourni à l'Organisateur par EB GROUP ENTERPRISE.

Ils ne sont pas ajoutés au montant payé par le Contributeur. Ils sont déduits du Montant brut éligible au Reversement lors du calcul du Montant net reversable.

Les frais techniquement facturés par les Prestataires de services de paiement peuvent être prélevés par ces derniers au cours du traitement des Contributions. Ils sont intégrés au modèle économique des Frais de service Ayélé et ne donnent pas lieu à une facturation additionnelle non annoncée au Contributeur ou à l'Organisateur.

11.2. Assiette de calcul

Les Frais de service sont calculés sur le Montant brut éligible au Reversement, désigné par la lettre **C** dans les formules ci-dessous.

Les Contributions ayant fait l'objet d'une Restitution, d'un remboursement, d'une annulation, d'une Rétrofacturation ou d'un gel ne sont pas comprises dans l'assiette définitive lorsqu'elles ne sont plus disponibles pour le Reversement.

11.3. Formules applicables

Les Frais de service sont calculés selon les formules suivantes :

- **Ayéle Simple :**

Frais de service = montant le plus élevé entre $(6,5 \% \times C)$ et 1 500 FCFA

- **Ayéle Prioritaire :**

Frais de service = $(6 \% \times C)$; auxquels s'ajoutent 5 000 FCFA. Autrement dit $(6 \% \times C) + 5\,000$ FCFA

- **Ayéle Collective :**

- Lorsque C est inférieur ou égal à 1 000 000 FCFA :

Frais de service = $(6 \% \times C)$; auxquels s'ajoutent 15 000 FCFA

- Lorsque C est supérieur à 1 000 000 :

Frais de service = 60 000 FCFA ; auxquels s'ajoutent 5 % de la fraction de C supérieure à 1 000 000 FCFA ; auxquels s'ajoutent 15 000 FCFA. Autrement dit $(6 \% \times 1\,000\,000) + (5 \% \times (C - 1\,000\,000)) + 15\,000$ FCFA

Protection tarifaire automatique

Lorsque les conditions ci-dessous sont remplies, Ayéle compare automatiquement les Frais de service correspondant à l'offre choisie avec les Frais de service de l'offre Ayéle Simple.

- **Offre Ayéle Prioritaire**

Lorsque le Montant brut éligible au Reversement est inférieur à 100 000 FCFA, le tarif Ayéle Simple est automatiquement appliqué s'il est plus favorable à l'Organisateur.

- **Offre Ayéle Collective**

Lorsque le Montant brut éligible au Reversement est inférieur à 500 000 FCFA, le tarif le plus favorable entre Ayéle Simple et Ayéle Collective est automatiquement appliqué.

Le reclassement :

- ne modifie pas les fonctionnalités dont l'Organisateur a bénéficié pendant la collecte ;
- ne peut jamais conduire à l'application d'un tarif plus élevé ;
- est calculé automatiquement au moment de la Demande de Reversement ;
- est affiché avant la confirmation du Reversement ;
- est enregistré dans l'historique de la Cagnotte.

L'écran récapitulatif indique :

- l'offre initialement choisie ;
- le tarif normalement applicable à cette offre ;
- le tarif de comparaison ;
- l'existence ou l'absence de reclassement ;
- l'offre tarifaire finalement appliquée ;
- le montant économisé grâce au reclassement, lorsqu'il existe ;
- les Frais de service définitifs en FCFA.

Le reclassement favorable ne constitue pas un changement rétroactif de l'offre souscrite. Il constitue une protection tarifaire appliquée au calcul final des Frais de service.

11.4. Plafonnement au montant disponible

Les Frais de service ne peuvent pas excéder le Montant brut éligible au Reversement.

Lorsque leur calcul aboutit à un montant égal ou supérieur au Montant brut éligible au Reversement :

- le Montant net reversable peut être nul ;
- aucune somme complémentaire n'est réclamée à l'Organisateur du seul fait de l'insuffisance de la collecte ;
- cette conséquence est clairement affichée avant la validation de la Demande de Reversement.

11.5. Montant net reversable

Le Montant net reversable correspond à :

Montant brut éligible au Reversement – Frais de service Ayélé – éventuels autres frais expressément annoncés et acceptés.

Aucun coût supplémentaire non affiché avant la validation ne peut être ajouté lors de l'exécution du Reversement.

11.6. Arrondis

Les montants sont calculés en francs CFA BCEAO et arrondis à l'unité FCFA la plus proche.

Les règles d'arrondi sont appliquées de manière uniforme. Le montant final exprimé en FCFA et affiché sur l'écran récapitulatif prévaut sur une simple estimation en pourcentage.

11.7. Simulation et information

Avant la création de la Cagnotte, la Plateforme présente à l'Organisateur :

- le taux applicable ;
- la composante fixe éventuelle ;
- le minimum éventuel ;
- un exemple ou un outil de simulation du Montant net reversable.

Pendant la collecte, les montants affichés comme « nets estimés » restent provisoires jusqu'à la Demande de Reversement, notamment en raison des Restitutions, contestations, Rétrofacturations ou opérations en cours.

11.8. Tarif applicable à la Cagnotte

La grille tarifaire et la version des Conditions acceptées lors de la création d'une Cagnotte demeurent applicables à celle-ci jusqu'à sa clôture définitive.

Une modification tarifaire ultérieure ne s'applique pas rétroactivement aux Cagnottes déjà créées, sauf :

- obligation légale ou réglementaire impérative ;
- nécessité de sécurité imposée par un Prestataire de services de paiement ou une autorité compétente ;
- accord exprès de l'Organisateur.

11.9. Frais de virement bancaire

Le Reversement par virement bancaire peut être proposé dans les offres Ayélé Prioritaire et Ayélé Collective.

Des frais bancaires ou frais de transfert peuvent être appliqués selon :

- la banque du Bénéficiaire ;
- la banque ou le Prestataire utilisé pour émettre le virement ;

- le pays du compte ;
- le montant transféré ;
- le type de virement ;
- les accords existant entre les établissements concernés.

Le virement peut être gratuit pour certaines banques ou certaines opérations.

Lorsqu'un frais est applicable :

- il correspond au coût réel facturé pour l'opération ;
- Ayélé n'y ajoute aucune marge non annoncée ;
- son montant est affiché avant la confirmation de la Demande de Reversement;
- l'Organisateur doit l'accepter expressément ;
- il est distingué des Frais de service Ayélé.

Le Montant net effectivement viré correspond alors :

Montant brut éligible au Reversement – Frais de service Ayélé – frais bancaires ou de transfert affichés et acceptés.

Lorsque le coût exact ne peut pas être déterminé à l'avance, Ayélé ne valide pas le virement avant d'avoir communiqué à l'Organisateur une estimation fiable ou le montant définitif.

12. Fiscalité, facturation et justificatifs

12.1. Nature des Frais de service Ayélé

Les Frais de service Ayélé constituent la rémunération d'EB GROUP ENTERPRISE au titre du service fourni à l'Organisateur.

Les Contributions ne constituent pas, du seul fait de leur passage par la Plateforme, un chiffre d'affaires ou une rémunération d'EB GROUP ENTERPRISE.

Cette distinction ne préjuge pas de la qualification fiscale ou comptable applicable aux sommes reçues par l'Organisateur ou le Bénéficiaire.

12.2. Présentation des prix

Les Frais de service Ayélé sont exprimés en francs CFA BCEAO et présentés toutes taxes comprises, ci-après « TTC ».

Les taux, minimums et composantes fixes affichés comprennent les taxes légalement applicables au service d'EB GROUP ENTERPRISE à la date de création de la Cagnotte.

Aucune taxe supplémentaire ne peut être ajoutée au moment du Reversement, sauf modification légale impérative intervenue après la création de la Cagnotte et applicable à l'opération concernée.

Les frais bancaires ou frais de transfert distincts des Frais de service Ayélé sont présentés séparément conformément à l'article 11.9.

Lorsque la réglementation l'exige et qu'une taxe est applicable, les prix présentés aux Consommateurs comprennent les taxes concernées ou indiquent clairement leur traitement.

Avant la validation de l'offre ou du Reversement, l'Organisateur est informé :

- du taux applicable ;
- de la composante fixe éventuelle ;
- du minimum éventuel ;
- du montant des Frais de service en FCFA ;
- du Montant net reversable ;
- des éventuels autres coûts légalement applicables.

Aucune taxe ou charge supplémentaire non préalablement annoncée ne peut être ajoutée lors du Reversement.

12.3. Facture ou justificatif

EB GROUP ENTERPRISE met à la disposition de l'Organisateur un justificatif des Frais de service prélevés.

Lorsque la réglementation fiscale l'exige, ce justificatif prend la forme d'une facture normalisée ou de tout autre document fiscal conforme au dispositif applicable.

Le document peut notamment indiquer :

- l'identité d'EB GROUP ENTERPRISE ;
- la référence de la Cagnotte ;
- le Montant brut éligible au Reversement ;
- l'offre applicable ;
- le taux et la composante fixe ;
- le montant total des Frais de service ;
- les taxes applicables ;
- la date de l'opération ;
- le Montant net reversé.

La Direction générale des Impôts met à disposition le dispositif e-MECeF pour l'émission dématérialisée des factures normalisées lorsque celui-ci est applicable au contribuable et à l'opération.

12.4. Situation fiscale de l'Organisateur et du Bénéficiaire

L'Organisateur et le Bénéficiaire restent responsables de la détermination et de l'accomplissement de leurs obligations :

- fiscales ;
- comptables ;
- déclaratives ;
- sociales ;
- administratives.

Le traitement applicable peut notamment varier selon :

- la nature de la Cagnotte ;
- le lien entre le Contributeur et le Bénéficiaire ;
- le caractère personnel, familial, associatif, professionnel ou commercial de la collecte ;
- l'existence d'une contrepartie ;
- le statut juridique de l'Organisateur ou du Bénéficiaire ;
- le pays de résidence ou d'établissement ;
- le montant et la fréquence des sommes reçues.

Ayélé ne garantit pas qu'une somme reçue au moyen d'une Cagnotte soit exonérée d'impôt, de taxe ou d'obligation déclarative.

12.5. Absence de conseil fiscal

Les informations générales affichées par Ayélé ne constituent pas un conseil fiscal, comptable ou juridique personnalisé.

Il appartient à l'Organisateur ou au Bénéficiaire de consulter :

- l'administration fiscale compétente ;
- un conseil fiscal ;
- un expert-comptable ;
- ou un autre professionnel habilité,

lorsque la nature ou le montant de la collecte le justifie.

12.6. Collectes professionnelles ou commerciales

Il est interdit de présenter comme une simple Cagnotte personnelle une opération constituant en réalité :

- la vente habituelle de biens ;
- la fourniture d'un service professionnel ;
- la perception d'un chiffre d'affaires ;
- une activité de financement ou d'investissement ;
- une activité commerciale soumise à des obligations particulières.

Ayélé peut demander des informations complémentaires, requalifier l'utilisation du service, refuser la Cagnotte ou la suspendre lorsqu'elle estime qu'elle est utilisée pour dissimuler ou contourner des obligations commerciales, fiscales ou réglementaires.

12.7. Associations et personnes morales

Une association, une entreprise ou une autre personne morale doit conserver les documents nécessaires à la justification :

- de son droit à organiser la collecte ;
- de la destination des fonds ;
- de l'enregistrement comptable des sommes ;
- des dépenses réalisées ;
- des éventuels reçus ou attestations transmis aux Contribueurs.

Ayélé ne délivre pas de reçu fiscal ouvrant droit à un avantage fiscal, sauf si une fonctionnalité spécifique légalement conforme est mise en place.

Un récapitulatif généré par Ayélé ne constitue donc pas automatiquement un reçu fiscal ou une attestation de don déductible.

12.8. Obligations légales d'Ayélé

EB GROUP ENTERPRISE peut :

- conserver les informations comptables et transactionnelles requises ;
- demander l'IFU ou les informations fiscales d'une personne morale ;
- émettre les factures et justificatifs nécessaires ;
- effectuer une retenue ou une déclaration lorsqu'une obligation légale l'impose ;
- communiquer des informations à l'administration fiscale ou à une autorité habilitée dans les conditions prévues par la loi.

Ayéle n'effectue aucune retenue sur les sommes revenant à l'Organisateur ou au Bénéficiaire en l'absence d'une obligation légale, réglementaire ou contractuelle clairement applicable.

12.9. Coopération de l'Utilisateur

L'Organisateur doit fournir des informations exactes lorsque celles-ci sont nécessaires à la facturation ou au respect des obligations fiscales d'EB GROUP ENTERPRISE.

Il doit signaler toute erreur affectant notamment :

- son identité ;
- sa dénomination ;
- son IFU ;
- son adresse ;
- son statut de personne physique ou morale ;
- les informations figurant sur une facture.

Une correction peut être effectuée sans effacer l'historique du document initial lorsque la réglementation exige l'émission d'un document rectificatif.

13. Reversement unique et clôture de la Cagnotte

Une Cagnotte ne peut faire l'objet que d'un seul Reversement, quelle que soit l'offre choisie.

13.1. Principe du Reversement unique

Chaque Cagnotte ne peut donner lieu qu'à un seul Reversement exécuté avec succès.

Aucun retrait partiel n'est proposé, y compris contre paiement de frais supplémentaires.

13.2. Effet de la Demande de Reversement

La validation d'une Demande de Reversement entraîne immédiatement :

- l'arrêt de la collecte ;
- le blocage de toute nouvelle Contribution ;
- le gel administratif de la Cagnotte pendant les vérifications ;
- l'impossibilité pour l'Organisateur de modifier l'objet, le Bénéficiaire ou les informations essentielles de la Cagnotte.

La Cagnotte n'est toutefois considérée comme définitivement reversée et clôturée qu'après la confirmation de l'exécution réussie du Reversement.

13.3. Vérifications préalables

La Société peut différer l'exécution du Reversement afin de vérifier notamment :

- l'identité de l'Organisateur ;
- l'identité et l'autorisation du Bénéficiaire ;
- l'identité du Destinataire du Reversement ;
- la concordance du numéro Mobile Money ou du compte de destination ;
- la licéité de la Cagnotte ;
- la disponibilité effective des fonds ;
- l'absence de contestation, de fraude, de gel ou d'instruction contraire ;
- le respect des plafonds applicables.

Une Demande de Reversement incomplète n'est réputée recevable qu'à compter de la réception de l'ensemble des informations et justificatifs demandés.

13.4. Échec technique du Reversement

Lorsqu'un Reversement échoue pour une raison technique, en raison d'un plafond, d'une indisponibilité temporaire ou d'une information de destination incorrecte :

- il n'est pas considéré comme le second Reversement d'une même Cagnotte ;
- les fonds restent bloqués dans l'attente de la résolution de l'incident ;
- la Société peut demander la correction ou la confirmation des informations de destination ;
- une nouvelle tentative d'exécution peut être réalisée après validation.

L'Organisateur ne peut pas profiter d'un échec technique pour rouvrir la collecte ou demander un Reversement partiel.

13.5. Clôture définitive (Caractère irréversible après exécution)

Une fois le Reversement exécuté avec succès :

- la Cagnotte est définitivement clôturée ;
- aucune nouvelle Contribution ne peut être reçue ;
- aucun second Reversement ne peut être demandé ;
- toute demande ultérieure est traitée conformément aux règles applicables aux contestations, opérations non autorisées, Rétrofacturations et obligations légales.

13.6. Montant minimal de Reversement

Une Demande de Reversement ne peut être exécutée que lorsque le Montant brut éligible au Reversement atteint au moins cinq mille francs CFA BCEAO, soit 5 000 FCFA.

Ce seuil est présenté à l'Organisateur :

- avant la création de la Cagnotte ;
- dans la description de l'offre choisie ;
- dans son espace de gestion ;
- avant la validation de la Demande de Reversement.

Lorsque le Montant brut éligible au Reversement est inférieur à 5 000 FCFA, l'Organisateur peut :

1. poursuivre la collecte tant que la Cagnotte est active ;
2. demander une prorogation lorsqu'elle a expiré et que les conditions de l'article 9.13 sont remplies ;
3. demander l'annulation de la Cagnotte et l'examen de la Restitution des Contributions disponibles conformément à l'article 15.

L'insuffisance du montant collecté ne permet pas à l'Organisateur d'exiger le paiement de la différence par EB GROUP ENTERPRISE.

Aucune somme complémentaire n'est toutefois réclamée à l'Organisateur du seul fait que le seuil minimal n'a pas été atteint.

Le seuil minimal peut être modifié pour les futures Cagnottes dans les conditions prévues à l'article 21. Il ne peut pas être augmenté rétroactivement pour une Cagnotte déjà créée, sauf obligation légale ou réglementaire impérative.

Une dérogation peut être appliquée lorsqu'un Reversement est imposé par une décision judiciaire, une autorité compétente ou une obligation légale.

14. Demande de reversement et écran récapitulatif

Avant la confirmation définitive de la Demande de Reversement, la Plateforme présente à l'Organisateur un écran récapitulatif indiquant au minimum :

1. le Montant brut confirmé ;
2. les sommes exclues ou temporairement indisponibles, lorsqu'il en existe ;
3. le Montant brut éligible au Reversement ;
4. les Frais de service Ayélé, exprimés en FCFA ;
5. les autres coûts éventuels expressément applicables ;
6. le Montant net reversable ;
7. l'identité ou la désignation du Destinataire du Reversement ;
8. le numéro Mobile Money ou le compte de destination, au moins sous une forme partiellement masquée ;
9. le rappel de l'arrêt immédiat de la collecte ;
10. le rappel du caractère unique du Reversement ;
11. le rappel de la clôture définitive après exécution réussie.

L'Organisateur doit pouvoir vérifier les informations affichées et corriger les données modifiables avant de confirmer.

La Demande de Reversement est validée par une action positive et explicite de l'Organisateur. Aucune case n'est cochée par défaut.

Après la validation, un accusé de réception est mis à disposition ou adressé à l'Organisateur. Il comporte notamment :

- la date et l'heure de la demande ;
- la référence de la Cagnotte ;
- les montants affichés ;
- le Destinataire du Reversement ;
- le statut de la demande.

La confirmation de la demande ne constitue pas une garantie d'exécution immédiate. Le Reversement reste soumis aux vérifications, aux plafonds, à la disponibilité des services de paiement et aux obligations légales applicables.

15. Restitutions, erreurs de paiement, opérations non autorisées et Rétrofacturations

Toute Contribution est en principe définitive. Une restitution ne peut intervenir que dans les situations expressément prévues par les présentes Conditions, après examen et acceptation de la demande par la Société, et sous réserve que les fonds concernés n'aient pas déjà été reversés à l'Organisateur ou au Bénéficiaire.

15.1. Distinction des mécanismes (Restitution, remboursement d'une opération de paiement et Rétrofacturation)

Les présentes Conditions distinguent :

- la **Restitution** volontaire ou commerciale, accordée exceptionnellement par Ayélé pour rendre au Contributeur tout ou partie d'une Contribution régulièrement autorisée ;
- le **remboursement d'une opération de paiement**, exécuté dans le cadre des procédures du Prestataire de services de paiement, notamment en cas d'opération non autorisée, non exécutée ou mal exécutée ;
- la **Rétrofacturation**, résultant de l'annulation ou de la reprise d'une opération par une banque, un émetteur de carte, un opérateur Mobile Money ou un autre Prestataire compétent.

Ces mécanismes obéissent à des conditions, procédures et conséquences financières distinctes.

15.2. Caractère en principe définitif des Contributions

Toute Contribution régulièrement autorisée, confirmée et affectée à la Cagnotte choisie est en principe définitive.

Le Contributeur ne dispose pas d'un droit général lui permettant de reprendre sa Contribution en raison d'un simple changement d'avis.

Une Contribution ne constitue pas l'achat, auprès d'EB GROUP ENTERPRISE, d'un bien ou d'un service fourni par l'Organisateur ou le Bénéficiaire. Elle ne peut donc pas être annulée au seul motif que le Contributeur ne souhaite plus soutenir la Cagnotte.

Ce principe ne fait pas obstacle :

- aux droits impératifs dont bénéficie l'utilisateur d'un service de paiement ;
- au traitement d'une erreur technique ;
- à l'exécution d'une décision judiciaire ou administrative ;
- à une Restitution exceptionnellement acceptée par Ayélé dans les conditions du présent article.

15.3. Demande fondée sur une erreur manifeste du Contributeur

Ayélé peut examiner une demande de Restitution lorsqu'un Contributeur établit avoir commis une erreur manifeste portant :

- sur le montant de sa Contribution ;
- sur la Cagnotte sélectionnée ;

- sur l'exécution involontaire de plusieurs paiements distincts.

La demande doit être présentée dans un délai maximal de vingt-quatre heures suivant la confirmation du paiement.

Elle doit contenir :

- l'identité et les coordonnées du Contributeur ;
- la référence de la transaction ;
- la Cagnotte concernée ;
- le motif détaillé de la demande ;
- tout justificatif permettant de vérifier l'erreur invoquée.

La présentation de la demande dans ce délai ne garantit pas son acceptation.

Ayéle peut notamment refuser une demande :

- tardive ;
- insuffisamment justifiée ;
- répétitive ou abusive ;
- portant sur des fonds déjà reversés ;
- concernant une Contribution ayant déjà fait l'objet d'une restitution, d'un remboursement, d'une Rétrofacturation ou d'une indemnisation.

Le délai de vingt-quatre heures prévu au présent article ne s'applique pas aux opérations de paiement non autorisées, non exécutées ou mal exécutées, lesquelles relèvent des dispositions réglementaires et des procédures des Prestataires de services de paiement.

15.4. Annulation volontaire de la Cagnotte

L'Organisateur peut demander l'annulation définitive de sa Cagnotte tant qu'aucun Reversement n'a été exécuté.

L'annulation entraîne :

- l'arrêt immédiat des nouvelles Contributions ;
- le blocage de toute Demande de Reversement ;
- l'examen du solde de la Cagnotte ;
- la détermination des Contributions pouvant faire l'objet d'une Restitution.

Sous réserve de la disponibilité des fonds et de l'absence de mesure de gel, les Contributions encore disponibles peuvent être restituées aux Contributeurs selon les modalités du présent article.

L'Organisateur ne peut pas demander l'annulation de la Cagnotte afin d'obtenir personnellement les fonds sans respecter la procédure de Reversement.

15.5. Impossibilité de réaliser l'objet de la Cagnotte

Lorsque l'événement, le projet ou le besoin à l'origine de la Cagnotte est définitivement annulé ou devenu manifestement impossible avant tout Reversement, l'Organisateur doit en informer Ayélé dans les meilleurs délais.

Ayélé peut alors :

- suspendre la Cagnotte ;
- demander des explications ou des justificatifs ;
- clôturer la Cagnotte ;
- procéder à la Restitution des Contributions encore disponibles ;
- prendre toute autre mesure imposée par la loi, un Prestataire de services de paiement ou une autorité compétente.

L'Organisateur ne peut pas modifier substantiellement l'objet de la Cagnotte ou affecter unilatéralement les fonds à un autre projet sans l'accord préalable d'Ayélé et, lorsque les circonstances le justifient, l'information ou l'accord des Contributeurs.

15.6. Montant d'une Restitution volontaire et exceptionnelle

Lorsqu'une Restitution est acceptée, son montant correspond au montant effectivement disponible au titre de la Contribution concernée.

Peuvent être déduits de la somme initialement versée :

- les Frais de paiement définitivement prélevés et non restitués par le Prestataire de services de paiement ;
- les frais directement nécessaires à l'exécution de la Restitution ;
- toute somme ayant déjà fait l'objet d'un remboursement, d'une annulation, d'une Rétrofacturation ou d'une indemnisation.

Aucuns Frais de service Ayélé calculés en pourcentage ne sont appliqués à une Contribution volontairement restituée avant le Reversement de la Cagnotte.

La Restitution ne peut en aucun cas excéder :

- le montant initial de la Contribution ;
- le montant encore disponible et effectivement rattachable à cette Contribution ;
- le Solde disponible de la Cagnotte.

Ayélé n'est pas tenue d'avancer sur ses fonds propres les frais de paiement non récupérables ou les sommes devenues indisponibles, sauf lorsque cette prise en

charge résulte d'une obligation légale ou d'une faute directement imputable à EB GROUP ENTERPRISE.

15.7. Imputation sur la Cagnotte

Toute Restitution acceptée est imputée sur le Solde disponible de la Cagnotte concernée.

La Contribution restituée est exclue du Montant brut éligible au Reversement et de l'assiette servant au calcul définitif des Frais de service Ayélé.

Lorsque le Solde disponible est insuffisant, Ayélé peut :

- suspendre la demande dans l'attente d'une vérification ;
- limiter la Restitution au montant effectivement disponible, avec l'accord du Contributeur ;
- refuser la Restitution volontaire ;
- rechercher une solution avec l'Organisateur ou le Prestataire concerné.

Cette recherche de solution ne constitue ni une garantie de remboursement ni un engagement d'EB GROUP ENTERPRISE à supporter les sommes manquantes.

15.8. Mode d'exécution d'une Restitution

La Restitution est effectuée, dans la mesure du possible, vers le moyen de paiement initialement utilisé.

Lorsque cette opération est techniquement impossible, Ayélé peut proposer une Restitution vers un compte, un numéro Mobile Money ou un autre moyen de paiement :

- ouvert ou enregistré au nom du Contributeur ;
- préalablement vérifié ;
- compatible avec les exigences du Prestataire concerné ;
- autorisé par la réglementation et les contrats applicables.

Ayélé ne procède pas à une Restitution :

- en espèces ;
- vers un tiers non identifié ;
- vers un numéro ou un compte dont le titulaire ne peut pas être vérifié ;
- selon des instructions présentant un risque de fraude, de blanchiment, de détournement ou d'erreur.

Ayélé peut demander tout justificatif nécessaire avant l'exécution de la Restitution.

15.9. Double débit et erreur technique

Lorsqu'un Contributeur signale :

- un double débit résultant d'un incident technique ;
- une transaction enregistrée plusieurs fois alors qu'un seul paiement a été autorisé ;
- un montant débité différent du montant validé ;
- une Contribution débitée mais non affectée à la Cagnotte ;
- une Contribution affectée à une mauvaise Cagnotte en raison d'un dysfonctionnement de la Plateforme ;
- un paiement affiché comme échoué alors que les fonds ont été débités,

Ayélé procède aux vérifications nécessaires à partir de ses propres enregistrements et des informations fournies par le Prestataire de services de paiement.

Lorsque l'anomalie est directement imputable à EB GROUP ENTERPRISE, la Société procède à sa correction sans appliquer de Frais de service Ayélé au Contributeur.

Lorsque l'anomalie relève d'un Prestataire de services de paiement, d'une banque ou d'un opérateur Mobile Money, Ayélé transmet les informations disponibles et assiste raisonnablement le Contributeur dans sa réclamation. Le remboursement ou la régularisation est alors exécuté conformément à la réglementation et aux procédures du Prestataire compétent.

Un paiement initié et validé plusieurs fois par le Contributeur ne constitue pas nécessairement un double débit technique. Il peut être traité comme une erreur manifeste dans les conditions de l'article 15.3.

15.10. Opération de paiement non autorisée

Lorsqu'un Contributeur conteste avoir autorisé une Contribution, il doit en informer sans délai :

- sa banque ;
- son opérateur Mobile Money ;
- l'émetteur de son instrument de paiement ;
- le Prestataire de services de paiement compétent ;
- ainsi qu'Ayélé afin que les fonds encore disponibles puissent, le cas échéant, être bloqués.

La contestation est traitée selon la réglementation applicable aux services de paiement et les procédures du Prestataire concerné.

Ayélé :

- ne décide pas seule si l'opération a été autorisée ;
- ne se substitue pas au Prestataire chargé d'établir l'authentification et la bonne exécution du paiement ;
- peut suspendre la Cagnotte et le Reversement pendant l'examen de la contestation ;
- transmet au Prestataire les informations nécessaires dont elle dispose ;
- conserve les traces techniques et contractuelles utiles ;
- exécute les instructions contraignantes reçues du Prestataire ou d'une autorité compétente.

Le délai commercial de vingt-quatre heures prévu pour les erreurs manifestes ne limite pas les droits réglementaires du payeur en matière d'opérations non autorisées ou mal exécutées.

15.11. Rétrofacturation avant Reversement

Lorsqu'une Contribution fait l'objet d'une Rétrofacturation avant le Reversement de la Cagnotte :

- elle est immédiatement exclue du Montant brut éligible au Reversement ;
- le Solde disponible de la Cagnotte est ajusté ;
- la Demande de Reversement peut être suspendue ;
- Ayélé peut demander des justificatifs à l'Organisateur ;
- les frais directement facturés à la suite de la contestation peuvent être imputés à la Cagnotte dans la mesure permise par la réglementation et la grille tarifaire préalablement acceptée.

Ayélé peut maintenir un blocage temporaire sur tout ou partie du Solde disponible lorsque plusieurs opérations font l'objet de contestations ou lorsqu'un risque sérieux de fraude est identifié.

15.12. Rétrofacturation après Reversement

Une opération peut être contestée ou reprise après le Reversement de la Cagnotte.

Lorsque le Prestataire de services de paiement, la banque, l'opérateur Mobile Money ou l'émetteur de la carte reprend une somme précédemment intégrée au Reversement, l'Organisateur peut être tenu de rembourser à EB GROUP ENTERPRISE :

- le montant de la Contribution repris ou remboursé ;
- les frais directement facturés à EB GROUP ENTERPRISE du fait de cette reprise ;

- les autres coûts raisonnables, nécessaires et justifiés directement liés au traitement de la contestation.

Cette obligation s'applique dans la limite des sommes effectivement reprises ou supportées par EB GROUP ENTERPRISE et ne permet pas l'application de pénalités arbitraires.

L'Organisateur est notamment responsable lorsque la Rétrofacturation résulte :

- du caractère frauduleux ou trompeur de la Cagnotte ;
- d'informations fausses ou incomplètes ;
- de l'absence d'autorisation du Bénéficiaire ;
- d'une utilisation des fonds contraire à l'objet annoncé ;
- d'une violation des présentes Conditions ;
- d'une instruction irrégulière donnée à Ayélé ;
- de son comportement ou de celui d'une personne agissant pour son compte.

Sauf lorsque la perte résulte directement d'une faute d'EB GROUP ENTERPRISE, la Société peut :

- adresser à l'Organisateur une demande de remboursement ;
- suspendre son compte ou ses autres Demandes de Reversement ;
- compenser la somme avec toute créance certaine, liquide et exigible détenue par l'Organisateur sur EB GROUP ENTERPRISE, dans les limites permises par la loi ;
- engager toute procédure amiable ou judiciaire nécessaire au recouvrement ;
- transmettre les informations utiles au Prestataire ou aux autorités compétentes.

La présente clause ne constitue pas une garantie financière préalable ou un dépôt de sécurité imposé systématiquement à l'Organisateur.

15.13. Cagnotte illicite, frauduleuse ou invérifiable

Lorsqu'une Cagnotte est suspectée d'être illicite, frauduleuse, trompeuse, fondée sur une usurpation d'identité ou insuffisamment justifiée, Ayélé peut immédiatement :

- suspendre les Contributions ;
- bloquer la Demande de Reversement ;
- demander des justificatifs ;
- informer le Prestataire de services de paiement ;
- conserver temporairement les fonds dans l'attente des vérifications ;

- signaler les faits aux autorités compétentes lorsque la loi l'impose ou l'autorise.

Les fonds disponibles ne sont pas automatiquement reversés à l'Organisateur ni automatiquement restitués tant que leur traitement juridique et financier n'a pas été déterminé.

Ayélé décide de leur traitement en tenant compte :

- des résultats des vérifications ;
- des droits des Contribueurs ;
- des instructions des Prestataires de services de paiement ;
- des éventuelles mesures de gel ;
- des décisions judiciaires ou administratives ;
- des obligations relatives à la lutte contre la fraude, le blanchiment et le financement du terrorisme.

Aucune disposition du présent article n'autorise EB GROUP ENTERPRISE à s'approprier les fonds d'une Cagnotte suspendue.

15.14. Décès, incapacité ou refus du Bénéficiaire

Lorsque le Bénéficiaire décède, devient juridiquement incapable, ne peut plus recevoir les fonds ou refuse le bénéfice de la Cagnotte avant le Reversement, l'Organisateur doit en informer Ayélé.

Ayélé peut demander :

- un justificatif de la situation ;
- l'intervention d'un représentant légal ;
- l'accord des ayants droit lorsque cela est nécessaire ;
- la désignation d'un nouveau Bénéficiaire dans des conditions transparentes ;
- l'annulation de la Cagnotte et la Restitution des fonds disponibles.

Aucune modification du Bénéficiaire ne peut être effectuée lorsqu'elle altère substantiellement l'objet de la collecte ou présente un risque pour les Contribueurs.

15.15. Situations n'ouvrant pas droit à une Restitution volontaire

Sauf obligation légale, décision du Prestataire compétent ou décision contraire d'Ayélé justifiée par les circonstances, ne constituent pas des motifs ouvrant automatiquement droit à une Restitution :

- le simple changement d'avis du Contributeur ;
- un désaccord personnel avec l'Organisateur ou le Bénéficiaire ;
- la rupture d'une relation familiale, amicale, sentimentale ou professionnelle ;

- la déception du Contributeur lorsque les fonds sont utilisés conformément à l'objet annoncé ;
- la non-réalisation d'une attente personnelle non mentionnée dans la présentation de la Cagnotte ;
- une erreur de montant ou de Cagnotte signalée après l'expiration du délai prévu à cet effet ;
- une demande présentée après le Reversement, hors opération non autorisée, Rétrofacturation, fraude, obligation légale ou accord exceptionnel ;
- une demande abusive, répétitive, frauduleuse ou fondée sur de fausses informations ;
- une demande ayant déjà donné lieu à une restitution, un remboursement, une indemnisation ou une Rétrofacturation.

15.16. Délais et suivi

Ayélé accuse réception d'une demande complète de Restitution ou d'une réclamation et peut communiquer au demandeur :

- sa référence ;
- son statut ;
- les justificatifs complémentaires requis ;
- l'issue de l'examen.

Les délais de traitement dépendent notamment :

- de la nature de la demande ;
- des contrôles et vérifications nécessaires ;
- de la disponibilité des fonds ;
- de la réponse du Prestataire de services de paiement ;
- de l'existence d'une fraude ou d'une contestation ;
- des obligations légales applicables.

L'acceptation d'une Restitution par Ayéle ne garantit pas la réception immédiate des fonds, le délai d'exécution pouvant dépendre du Prestataire ou de l'opérateur de destination.

15.17. Conservation des preuves

Ayéle peut conserver les informations nécessaires au traitement d'une demande ou d'une contestation, notamment :

- les références de transaction ;

- les confirmations reçues du Prestataire ;
- les dates et heures ;
- les montants ;
- les justificatifs transmis ;
- les échanges avec les parties ;
- les décisions prises ;
- les preuves de Restitution ou de remboursement.

Ces informations sont conservées conformément à la Politique de confidentialité et aux obligations légales applicables.

16. Rôle des Prestataires de service de paiement

16.1. Répartition des rôles

EB GROUP ENTERPRISE fournit le service technologique de création et de gestion des Cagnottes Ayélé.

La Société n'est ni une banque, ni un établissement de crédit, ni un établissement de monnaie électronique, ni un établissement de paiement. Elle ne fournit pas elle-même, à titre professionnel, les services de paiement réglementés nécessaires aux Contributions et aux Reversements.

Les opérations de paiement sont exécutées, selon le moyen utilisé, par des Prestataires de services de paiement et des établissements de monnaie électronique autorisés, notamment :

- OPEN SI, exploitant la solution Kkiapay, pour les services activés au bénéfice d'Ayélé ;
- MTN Mobile Money Benin ;
- Moov Money Benin ;
- les banques, réseaux de cartes et autres intervenants autorisés concernés par la transaction.

16.2. Intervention d'Ayélé

Dans le cadre de son propre service, EB GROUP ENTERPRISE intervient notamment pour :

- présenter les moyens de paiement disponibles ;

- transmettre ou faciliter la transmission des informations nécessaires à l'initiation du paiement;
- recevoir les confirmations techniques du Prestataire ;
- enregistrer les Contributions confirmées ;
- affecter les opérations aux Cagnottes concernées dans son registre interne ;
- calculer le Montant brut éligible au Reversement ;
- réaliser les vérifications administratives et de sécurité ;
- transmettre ou déclencher la demande de Reversement ;
- rapprocher les opérations et assister les Utilisateurs en cas d'incident.

Le registre interne d'Ayélé constitue un mécanisme de suivi et d'affectation des opérations. Il ne constitue pas un compte bancaire, un compte de paiement, un compte de monnaie électronique ou un compte individuel ouvert au nom de l'Utilisateur.

16.3. Conditions des Prestataires

L'utilisation d'un moyen de paiement peut également être soumise :

- aux conditions contractuelles du Prestataire concerné ;
- à ses contrôles de sécurité et d'identité ;
- à ses plafonds ;
- à ses horaires ou délais de traitement ;
- à la disponibilité de ses infrastructures ;
- aux obligations réglementaires qui lui sont applicables.

La Société ne peut pas modifier les décisions réglementaires, techniques ou de sécurité prises de manière autonome par un Prestataire compétent.

16.4. Responsabilités respectives

EB GROUP ENTERPRISE demeure responsable de l'exécution des obligations qui lui incombent directement au titre du service Ayélé.

Le Prestataire de services de paiement demeure responsable des obligations relevant du service de paiement qu'il fournit, conformément à la réglementation et à ses conditions contractuelles.

Ayélé ne peut pas être tenue responsable d'un incident exclusivement imputable :

- à une faute de l'Utilisateur ;
- à des informations erronées communiquées par l'Utilisateur ;

- à un Prestataire agissant en dehors du contrôle raisonnable de la Société ;
- à une panne générale d'un réseau de télécommunication ;
- à un cas de force majeure ;
- à une mesure imposée par une autorité compétente.

Cette limitation ne prive pas l'Utilisateur des droits impératifs dont il bénéficie. Lorsqu'un incident relève d'un Prestataire, Ayélé transmet les informations dont elle dispose et apporte une assistance raisonnable à l'Utilisateur dans le traitement de sa réclamation.

16.5. Délai indicatif de Reversement

Sous réserve de la réception d'une demande complète, de la validation des vérifications et de l'absence de blocage, Ayélé vise à initier le Reversement dans un délai indicatif de quarante-huit à soixante-douze heures ouvrées.

Ce délai peut être prolongé notamment en cas :

- de vérification renforcée ;
- de contestation ou de suspicion de fraude ;
- de jour non ouvré ;
- de plafond applicable au compte ou au numéro de destination ;
- d'indisponibilité d'un Prestataire ;
- d'erreur dans les informations communiquées ;
- de demande de justificatifs complémentaires ;
- d'obligation légale, judiciaire ou réglementaire.

L'initiation du Reversement par Ayélé ne garantit pas sa réception immédiate par le Destinataire, le délai final pouvant dépendre du Prestataire ou de l'opérateur de destination.

17. Propriété intellectuelle et Contenus utilisateurs

17.1. Éléments appartenant à EB GROUP ENTERPRISE

Sous réserve des droits appartenant à ses prestataires, partenaires et concédants, EB GROUP ENTERPRISE détient les droits relatifs aux éléments qu'elle a créés ou régulièrement acquis pour exploiter Ayélé, notamment :

- l'architecture et l'organisation de la Plateforme ;
- les interfaces et éléments graphiques ;
- les textes institutionnels et commerciaux ;

- les logiciels, codes, fonctionnalités et développements spécifiques ;
- les bases de données et leur organisation ;
- les modèles de documents ;
- les photographies, illustrations et vidéos produites pour Ayélé ;
- le nom commercial, les dénominations, logos et autres signes distinctifs utilisés pour identifier la Plateforme, dans la limite des droits effectivement détenus.

Les technologies, bibliothèques, logiciels, photographies, polices, marques et autres éléments fournis par des tiers restent soumis aux droits et licences de leurs titulaires respectifs.

L'accès à la Plateforme ne transfère à l'Utilisateur aucun droit de propriété intellectuelle sur ces éléments.

17.2. Utilisations interdites

Sauf autorisation écrite préalable d'EB GROUP ENTERPRISE ou disposition légale contraire, il est notamment interdit :

- de reproduire, copier, adapter ou diffuser tout ou partie de la Plateforme ;
- d'extraire ou de réutiliser de manière substantielle les bases de données ;
- d'utiliser les interfaces, textes ou visuels d'Ayélé pour créer un service concurrent ou trompeusement similaire ;
- de supprimer ou modifier une mention de propriété intellectuelle ;
- de tenter d'accéder au code source ou aux composants non publics de la Plateforme, sauf dans les cas autorisés par la loi ;
- d'utiliser les signes distinctifs d'Ayélé de manière susceptible de créer une confusion sur l'origine, le partenariat ou l'approbation d'un service ;
- d'exploiter les contenus d'Ayélé à des fins commerciales sans autorisation.

Les liens ordinaires vers les pages publiques de la Plateforme peuvent être partagés, sous réserve de ne pas présenter Ayélé ou EB GROUP ENTERPRISE de manière trompeuse, dénigrante ou illicite.

17.3. Droits de l'Organisateur sur ses Contenus

L'Organisateur demeure titulaire des droits qu'il détient sur les Contenus utilisateurs qu'il transmet ou publie.

La publication d'un Contenu sur Ayélé n'emporte aucun transfert général de propriété au profit d'EB GROUP ENTERPRISE.

L'Organisateur reste libre d'utiliser ses propres Contenus en dehors de la Plateforme, sous réserve des droits des tiers.

17.4. Garanties relatives aux Contenus

L'Organisateur déclare et garantit :

- être l'auteur du Contenu ou disposer des droits et autorisations nécessaires ;
- avoir obtenu l'accord des personnes identifiables lorsque celui-ci est requis ;
- être autorisé à utiliser le nom, l'image et les informations du Bénéficiaire ;
- ne pas reproduire une œuvre, une photographie, un logo, une marque ou un document appartenant à un tiers sans autorisation ;
- ne pas publier de Contenu illicite, trompeur, diffamatoire, falsifié ou portant atteinte à la vie privée ;
- ne pas publier de données personnelles ou sensibles manifestement excessives au regard de l'objet de la Cagnotte.

Lorsque le Contenu concerne un mineur, une personne vulnérable ou un Bénéficiaire distinct, l'Organisateur doit pouvoir justifier de l'autorisation de son représentant légal ou de la personne concernée lorsque celle-ci est nécessaire.

17.5. Licence nécessaire au fonctionnement de la Cagnotte

Afin de permettre le fonctionnement normal de la Plateforme, l'Organisateur accorde à EB GROUP ENTERPRISE une licence :

- non exclusive ;
- gratuite ;
- valable dans le monde entier en raison de l'accessibilité en ligne de la Plateforme ;
- limitée à la durée de publication et de gestion de la Cagnotte, sous réserve des délais d'archivage et de sauvegarde nécessaires ;
- limitée aux utilisations nécessaires à l'exécution du service Ayélé.

Cette licence autorise EB GROUP ENTERPRISE à :

- héberger et stocker le Contenu ;
- le reproduire techniquement sur ses serveurs et ceux de ses sous-traitants ;
- l'afficher sur la page de la Cagnotte ;
- permettre son partage par lien ou QR code ;
- adapter son format, sa taille, sa résolution ou son cadrage pour assurer sa compatibilité technique ;

- générer des aperçus ou miniatures ;
- le transmettre aux prestataires techniques intervenant pour le compte d'Ayélé ;
- le conserver lorsqu'une obligation légale, une contestation ou un besoin de preuve l'exige.

Les adaptations purement techniques ne doivent pas modifier le sens du Contenu ni présenter de manière trompeuse l'Organisateur ou le Bénéficiaire.

17.6. Utilisation promotionnelle des Cagnottes

La licence nécessaire au fonctionnement de la Plateforme n'autorise pas automatiquement EB GROUP ENTERPRISE à utiliser une Cagnotte à des fins publicitaires extérieures au service.

Pour utiliser le nom, l'image, l'histoire ou les visuels d'une Cagnotte dans une campagne promotionnelle générale d'Ayélé, notamment sur les réseaux sociaux, dans une publicité payante ou dans une communication institutionnelle, EB GROUP ENTERPRISE recueille une autorisation distincte de l'Organisateur et, lorsque cela est nécessaire, du Bénéficiaire.

Cette autorisation :

- n'est pas sélectionnée par défaut ;
- n'est pas une condition de création de la Cagnotte ;
- précise les supports et la durée d'utilisation ;
- peut être retirée pour les utilisations futures, sous réserve des supports déjà produits ou diffusés de manière irréversible.

Le simple référencement d'une Cagnotte publique dans les espaces internes de découverte de la Plateforme ne constitue pas une campagne publicitaire extérieure.

17.7. Cagnottes privées ou accessibles par lien

Les Contenus d'une Cagnotte non référencée ou présentée comme privée ne sont pas utilisés dans les supports promotionnels d'Ayélé sans autorisation expresse.

L'Organisateur reconnaît toutefois qu'une Cagnotte accessible par lien peut être consultée et repartagée par toute personne obtenant ce lien.

Ayélé ne garantit donc pas la confidentialité absolue d'un Contenu volontairement rendu accessible par une adresse internet partageable.

17.8. Fin de la licence

La licence prend fin lorsque le Contenu est supprimé de la Plateforme, sous réserve :

- des sauvegardes techniques, qui sont supprimées ou écrasées selon les cycles internes de conservation ;
- des obligations légales et réglementaires ;
- des nécessités de preuve, de sécurité ou de gestion d'un litige ;
- des publications déjà partagées par des tiers indépendamment d'Ayélé ;
- des autorisations promotionnelles encore valables.

La clôture d'une Cagnotte peut entraîner son retrait de l'affichage public sans provoquer la suppression immédiate de toutes les données qui lui sont associées.

17.9. Signalement d'une atteinte aux droits

Toute personne estimant qu'un Contenu publié sur Ayélé porte atteinte à ses droits peut adresser un signalement à EB GROUP ENTERPRISE en précisant notamment :

- son identité et ses coordonnées ;
- l'adresse de la Cagnotte concernée ;
- le Contenu contesté ;
- le droit invoqué ;
- les raisons de la contestation ;
- les documents permettant d'établir ses droits ;
- la mesure demandée.

Ayélé peut transmettre les éléments utiles à l'Organisateur afin de recueillir ses observations, sauf lorsque cette transmission est interdite ou susceptible de porter atteinte à la sécurité d'une personne.

17.10. Retrait ou limitation d'un Contenu

Ayélé peut masquer, retirer ou rendre temporairement inaccessible un Contenu lorsqu'elle dispose d'éléments raisonnables permettant de considérer qu'il :

- porte atteinte aux droits d'un tiers ;
- viole les présentes Conditions ;
- compromet la sécurité ou la dignité d'une personne ;
- contient des informations manifestement excessives ou sensibles ;
- fait l'objet d'une demande d'une autorité compétente ;
- expose Ayélé, ses Utilisateurs ou ses prestataires à un risque juridique sérieux.

Le retrait d'un Contenu n'entraîne pas nécessairement la suppression ou l'annulation de la Cagnotte lorsque celle-ci peut être régularisée.

17.11. Responsabilité de l'Organisateur concernant les Contenus

L'Organisateur est responsable des Contenus qu'il choisit de transmettre ou de publier ainsi que des autorisations nécessaires à leur utilisation.

Lorsqu'une réclamation d'un tiers résulte directement d'un Contenu publié en violation des présentes Conditions, Ayélé peut demander à l'Organisateur :

- de fournir les justificatifs nécessaires ;
- de supprimer ou remplacer le Contenu ;
- de coopérer au traitement de la réclamation ;
- de rembourser les sommes qu'EB GROUP ENTERPRISE aurait été légalement tenue de payer en raison de cette violation, lorsque celle-ci est imputable à l'Organisateur.

Aucune indemnisation ne peut être exigée de l'Organisateur sur la seule base d'une accusation non vérifiée.

Les sommes éventuellement réclamées doivent correspondre à un préjudice réel, direct, raisonnablement justifié et imputable au manquement de l'Organisateur.

17.12. Suggestions et commentaires

Lorsque l'Utilisateur transmet volontairement une suggestion générale d'amélioration de la Plateforme, EB GROUP ENTERPRISE peut l'étudier et l'utiliser sans être tenue de lui verser une rémunération.

Cette disposition ne transfère pas à EB GROUP ENTERPRISE les droits sur un projet, un document, une création ou une invention confidentielle clairement identifiée comme telle.

18. Obligations, disponibilité et responsabilité

18.1. Engagements d'EB GROUP ENTERPRISE

Dans le cadre du service Ayélé, EB GROUP ENTERPRISE s'engage à mettre en œuvre les moyens raisonnablement nécessaires pour :

- permettre la création et la gestion des Cagnottes admissibles ;
- enregistrer les Contributions confirmées ;
- affecter les transactions aux Cagnottes correspondantes ;
- calculer les Frais de service Ayélé et le Montant net reversable ;
- appliquer les vérifications prévues par les présentes Conditions ;
- traiter les demandes de Reversement ;

- traiter les demandes et réclamations relevant de son service ;
- préserver la sécurité et l'intégrité de la Plateforme ;
- informer les Utilisateurs des incidents significatifs lorsqu'une telle information est nécessaire.

18.2. Obligations de l'Organisateur

L'Organisateur est notamment tenu :

- de fournir des informations exactes et actualisées ;
- de présenter sincèrement Cagnotte et son objet ;
- de disposer des autorisations nécessaires ;
- de protéger son compte et ses moyens d'authentification ;
- de vérifier les informations de Reversement ;
- de répondre aux demandes de justificatifs ;
- d'utiliser les fonds conformément à l'objet annoncé ;
- de respecter les droits des Contributeurs, du Bénéficiaire et des tiers ;
- de signaler toute modification importante affectant la Cagnotte ;
- de satisfaire à ses propres obligations fiscales, comptables, déclaratives ou administratives ;
- de rembourser les sommes dues à Ayélé dans les cas prévus aux présentes Conditions, notamment en cas de Rétrofacturation imputable à son comportement.

L'Organisateur ne peut pas tenir Ayélé responsable d'un dommage résultant directement d'une information erronée, d'une instruction incorrecte ou d'un document falsifié qu'il a transmis.

18.3. Obligations du Contributeur

Le Contributeur doit notamment :

- vérifier le montant saisi avant de confirmer le paiement ;
- s'assurer qu'il contribue à la Cagnotte souhaitée ;
- utiliser un moyen de paiement qu'il est autorisé à utiliser ;
- ne pas effectuer une Contribution frauduleuse ou destinée à contourner un contrôle ;
- conserver les références utiles de son paiement ;
- signaler rapidement toute erreur ou opération non autorisée ;

- ne pas effectuer une fausse contestation après avoir volontairement confirmé une Contribution.

Le Contributeur demeure libre de ne pas contribuer lorsqu'il ne dispose pas d'informations suffisantes sur la Cagnotte.

18.4. Étendue des vérifications effectuées par Ayélé

Ayélé met en œuvre des contrôles adaptés aux informations disponibles et au niveau de risque identifié.

Ces vérifications ne constituent toutefois pas :

- une garantie absolue de l'identité ou de l'honnêteté de l'Organisateur ;
- une certification du Bénéficiaire ;
- un audit de l'ensemble des justificatifs ;
- une validation médicale, sociale, juridique ou financière ;
- une garantie que l'objectif sera atteint ;
- une garantie que les fonds seront utilisés exactement comme prévu après le Reversement ;
- une recommandation d'effectuer une Contribution.

Ayélé peut engager sa responsabilité lorsqu'un dommage résulte directement d'un manquement à ses propres obligations, mais elle ne répond pas automatiquement des actes personnels de l'Organisateur ou du Bénéficiaire qu'elle ne pouvait raisonnablement prévenir.

18.5. Absence de garantie de réussite

Ayélé ne garantit :

- ni le montant qui sera collecté ;
- ni l'atteinte de l'Objectif de collecte ;
- ni la réalisation du projet présenté ;
- ni la disponibilité permanente d'un moyen de paiement déterminé ;
- ni l'acceptation d'une Cagnotte ou d'une Demande de Reversement ;
- ni l'absence de contestation ou de Rétrofacturation ;
- ni le maintien permanent de toutes les fonctionnalités.

L'Organisateur supporte le risque commercial ou personnel lié à l'insuffisance de la collecte.

18.6. Disponibilité de la Plateforme

EB GROUP ENTERPRISE s'efforce d'assurer un accès régulier à la Plateforme.

L'accès peut néanmoins être temporairement interrompu ou limité en raison notamment :

- d'une maintenance planifiée ;
- d'une mise à jour ;
- d'une correction de sécurité ;
- d'une surcharge exceptionnelle ;
- d'un incident technique ;
- d'une défaillance de l'hébergeur ou d'un réseau ;
- d'une indisponibilité d'un Prestataire de services de paiement ;
- d'une mesure de sécurité ou d'une demande d'une autorité.

Lorsque cela est raisonnablement possible, Ayélé informe les Utilisateurs des opérations de maintenance susceptibles d'entraîner une interruption significative.

Aucune disponibilité de cent pour cent n'est garantie.

18.7. Maintenance urgente

Ayélé peut interrompre sans préavis une fonctionnalité lorsque cette mesure est nécessaire pour :

- protéger les fonds ou les données ;
- prévenir une fraude ;
- corriger une vulnérabilité ;
- empêcher un accès non autorisé ;
- respecter une instruction d'un Prestataire ou d'une autorité compétente ;
- limiter l'extension d'un incident.

La Société rétablit le service dans un délai raisonnable compte tenu de la nature de l'incident.

18.8. Incidents imputables aux Prestataires

Lorsque l'exécution d'une opération dépend d'un Prestataire de services de paiement, d'un opérateur Mobile Money, d'une banque, d'un réseau de cartes ou d'un fournisseur technique, Ayélé :

- informe l'Utilisateur des éléments dont elle dispose ;
- transmet les demandes ou informations nécessaires ;
- réalise les actions relevant de son propre périmètre ;

- coopère raisonnablement au traitement de l'incident.

EB GROUP ENTERPRISE ne peut pas être tenue responsable d'une décision, d'une panne ou d'un retard exclusivement imputable à un tiers et échappant à son contrôle raisonnable, sous réserve de ses propres obligations de sélection, d'intégration, d'assistance et de suivi.

18.9. Force majeure

Aucune partie n'est responsable d'un manquement résultant d'un événement remplissant les conditions de la force majeure selon le droit applicable.

Peuvent notamment être concernés, lorsqu'ils présentent effectivement un caractère extérieur, imprévisible et irrésistible :

- une catastrophe naturelle ;
- une guerre, une émeute ou un trouble civil grave ;
- une décision générale d'une autorité ;
- une interruption majeure et prolongée des télécommunications ou de l'électricité ;
- une indisponibilité généralisée des systèmes financiers ;
- une cyberattaque d'une ampleur exceptionnelle malgré les mesures de sécurité raisonnables ;
- une épidémie ou une crise empêchant objectivement l'exécution du service.

La partie concernée doit, dans la mesure du possible :

- informer l'autre partie ;
- limiter les conséquences de l'événement ;
- reprendre l'exécution de ses obligations dès que l'empêchement cesse.

Une panne ordinaire, une insuffisance de moyens ou une difficulté interne prévisible ne constitue pas automatiquement un cas de force majeure.

18.10. Informations de Reversement

L'Organisateur doit vérifier attentivement l'identité du Destinataire et les informations de destination affichées avant de confirmer la Demande de Reversement.

Ayélé peut refuser ou suspendre le Reversement lorsque :

- le numéro semble incorrect ;
- le titulaire ne correspond pas aux informations vérifiées ;
- le compte ne peut pas recevoir la somme ;

- le plafond applicable est atteint ;
- une modification récente présente un risque de fraude.

Lorsque le Reversement a été exécuté conformément aux informations expressément confirmées par l'Organisateur, EB GROUP ENTERPRISE n'est pas responsable d'une erreur exclusivement imputable aux informations fournies par celui-ci, sauf lorsqu'Ayélé disposait d'éléments manifestes permettant de détecter l'erreur et n'a pas appliqué les contrôles convenus.

18.11. Liens et services externes

La Plateforme peut contenir des liens ou interfaces donnant accès à des services exploités par des tiers.

EB GROUP ENTERPRISE n'est pas responsable du contenu général ou des pratiques d'un site tiers qu'elle ne contrôle pas.

Cette disposition ne limite pas sa responsabilité concernant :

- le choix d'un prestataire intervenant directement dans l'exécution du service Ayélé ;
- une intégration technique défectueuse qui lui est imputable ;
- une présentation trompeuse du rôle de ce prestataire ;
- les obligations contractuelles qu'elle a elle-même assumées.

18.12. Nature des préjudices réparables

Lorsque la responsabilité d'EB GROUP ENTERPRISE est établie, la réparation porte sur les préjudices :

- certains ;
- directs ;
- personnellement subis ;
- raisonnablement prévisibles lors de la conclusion du contrat ;
- présentant un lien de causalité suffisamment établi avec le manquement.

Sous réserve des droits impératifs applicables, EB GROUP ENTERPRISE n'est pas tenue d'indemniser les conséquences indirectes ou insuffisamment établies, notamment :

- une perte d'opportunité hypothétique ;
- une atteinte commerciale non démontrée ;
- un bénéfice espéré qui n'était pas garanti ;
- la non-réalisation du projet financé ;

- un dommage résultant principalement de l'acte d'un Organisateur, d'un Bénéficiaire ou d'un Contributeur.

18.13. Absence d'exclusion de certaines responsabilités

Aucune disposition des présentes Conditions n'a pour objet ou pour effet d'exclure ou de limiter une responsabilité qui ne peut pas légalement l'être.

Les limitations prévues au présent article ne s'appliquent notamment pas lorsqu'un dommage résulte :

- d'une fraude commise par EB GROUP ENTERPRISE ;
- d'une faute intentionnelle ou d'une faute lourde ;
- d'une atteinte à l'intégrité physique ;
- d'une violation d'une obligation impérative ;
- d'un manquement engageant légalement la responsabilité de la Société en matière de données personnelles ;
- de l'appropriation irrégulière de fonds appartenant aux Utilisateurs.

18.14. Responsabilité de l'Organisateur envers Ayélé et les tiers

L'Organisateur répond des conséquences directes de ses propres manquements aux présentes Conditions.

Il peut être tenu de rembourser à EB GROUP ENTERPRISE les sommes raisonnables et justifiées que celle-ci a dû supporter en raison notamment :

- d'un Contenu illicite ;
- d'une fausse déclaration ;
- d'une usurpation d'identité ;
- d'une collecte créée sans autorisation ;
- d'une utilisation des fonds contraire à l'objet annoncé ;
- d'une Rétrofacturation imputable à son comportement ;
- d'une violation des droits d'un tiers ;
- d'une fraude ou d'une tentative de contournement.

Aucune indemnisation automatique, forfaitaire ou punitive ne peut être appliquée sur la seule base d'un soupçon.

Ayélé doit établir :

- le manquement ;
- le préjudice subi ;

- le lien entre le manquement et le préjudice ;
- le montant raisonnablement réclamé.

18.15. Obligation de limitation du dommage

Chaque partie doit prendre les mesures raisonnables permettant d'éviter l'aggravation d'un dommage.

L'Utilisateur doit notamment :

- signaler rapidement un incident ;
- sécuriser son compte ;
- répondre aux demandes de vérification ;
- ne pas poursuivre une opération qu'il sait erronée ;
- conserver les justificatifs utiles.

EB GROUP ENTERPRISE doit notamment :

- analyser les signalements pertinents ;
- limiter les accès compromis ;
- suspendre une opération présentant un risque sérieux lorsqu'elle en a encore la possibilité ;
- corriger les erreurs relevant de son périmètre ;
- coopérer avec les Prestataires concernés.

18.16. Réclamations

L'Utilisateur qui estime avoir subi un dommage doit transmettre une réclamation comportant :

- son identité ;
- la référence de la Cagnotte ou de la transaction ;
- une description précise des faits ;
- la date de l'incident ;
- les justificatifs disponibles ;
- la nature du dommage invoqué ;
- la mesure demandée.

La réclamation est traitée conformément à l'article 23 des présentes Conditions.

19. Protection des données à caractère personnel

19.1. Responsable du traitement

Dans le cadre de l'exploitation de la Plateforme Ayélé, le responsable des traitements de données à caractère personnel relevant de son activité est :

EB GROUP ENTERPRISE, société à responsabilité limitée au capital de 1 000 000 FCFA, immatriculée au RCCM sous le numéro RB/COT/26 B 43099, ayant son siège social à l'Ilot 1123, quartier Houéyiho, 11^e arrondissement, Cotonou, République du Bénin.

Certains prestataires intervenant dans l'exécution des paiements, notamment les Prestataires de services de paiement, banques et établissements de monnaie électronique, peuvent traiter les données sous leur propre responsabilité afin de respecter leurs obligations réglementaires, de sécurité, d'identification et de lutte contre la fraude.

19.2. Politique de confidentialité

Les modalités détaillées de traitement des données personnelles sont décrites dans la **Politique de confidentialité et de protection des données personnelles d'Ayélé**, accessible sur la Plateforme.

Cette Politique précise notamment :

- les catégories de données traitées ;
- leurs sources ;
- les finalités poursuivies ;
- les fondements juridiques des traitements ;
- les destinataires ;
- les durées de conservation ;
- les éventuels transferts internationaux ;
- les mesures générales de sécurité ;
- les droits des personnes concernées ;
- les modalités d'exercice de ces droits.

La Politique de confidentialité complète le présent article. En cas de divergence relative au traitement des données personnelles, la disposition apportant l'information la plus précise à la personne concernée doit être prise en compte, sans préjudice des règles légales impératives.

19.3. Catégories de personnes concernées

Ayélé peut traiter les données concernant notamment :

- les visiteurs de la Plateforme ;

- les titulaires d'un compte ;
- les Organismes ;
- les Contributaires ;
- les Bénéficiaires ;
- les représentants légaux ou mandataires ;
- les représentants des personnes morales ;
- les personnes apparaissant dans les Contenus utilisateurs ;
- les auteurs de signalements ;
- les personnes contactant le service client ;
- les personnes impliquées dans une contestation ou une suspicion de fraude.

La collecte de données concernant une personne qui n'utilise pas directement la Plateforme doit être limitée à ce qui est nécessaire à la gestion de la Cagnotte, à la vérification de son accord, à la sécurité ou au respect d'une obligation légale.

19.4. Données susceptibles d'être traitées

Selon les fonctionnalités utilisées et les vérifications nécessaires, Ayélé peut traiter notamment :

- les nom et prénoms ;
- la date de naissance ;
- la nationalité, lorsque cette information est nécessaire ;
- l'adresse postale ;
- le numéro de téléphone ;
- l'adresse électronique ;
- les identifiants de compte ;
- les éléments d'authentification ;
- les données figurant sur les pièces justificatives ;
- l'image ou la photographie utilisée pour une vérification ;
- les informations relatives à une personne morale et à ses représentants ;
- les informations relatives au Bénéficiaire ;
- les titres, descriptions, photographies et autres Contenus utilisateurs ;
- le montant, la date et le statut des Contributions ;
- les références de transaction ;

- le moyen de paiement utilisé ;
- le numéro Mobile Money ou le compte destiné au Reversement ;
- l'historique des Reversements, Restitutions et contestations ;
- les communications avec le service client ;
- les signalements et justificatifs associés ;
- l'adresse IP ;
- les caractéristiques du terminal et du navigateur ;
- les journaux de connexion, de sécurité et d'activité ;
- les choix relatifs à la confidentialité, aux cookies et aux communications facultatives.

Ayélé ne collecte ni ne conserve directement les données complètes d'une carte bancaire lorsque celles-ci sont saisies et traitées dans l'environnement sécurisé du Prestataire de services de paiement.

Les informations affichées comme anonymes sur la page publique d'une Cagnotte peuvent néanmoins rester identifiables par Ayélé et par les prestataires compétents lorsque cette identification est nécessaire à l'exécution du paiement, à la sécurité ou au respect de la loi.

19.5. Finalités des traitements

Les données peuvent être traitées notamment afin de :

- créer et administrer les comptes ;
- authentifier les Utilisateurs ;
- vérifier les numéros de téléphone et adresses électroniques ;
- créer, publier et gérer les Cagnottes ;
- identifier l'Organisateur et le Bénéficiaire ;
- enregistrer et suivre les Contributions ;
- calculer le Montant brut éligible au Reversement ;
- traiter les Demandes de Reversement ;
- traiter les Restitutions et contestations ;
- fournir le support aux Utilisateurs ;
- envoyer les notifications nécessaires au fonctionnement du service ;
- prévenir les accès non autorisés ;
- détecter les anomalies, abus et fraudes ;

- effectuer les rapprochements financiers ;
- respecter les obligations comptables, fiscales, judiciaires et réglementaires ;
- gérer les signalements et litiges ;
- améliorer la sécurité, les performances et l'ergonomie de la Plateforme ;
- réaliser des statistiques internes ;
- adresser des communications commerciales lorsque les conditions légales applicables sont remplies.

Les données ne doivent pas être utilisées ultérieurement pour une finalité incompatible avec celle pour laquelle elles ont été collectées.

19.6. Fondements juridiques

Selon la nature du traitement, Ayélé peut traiter les données sur le fondement :

- de l'exécution des présentes Conditions ou de mesures précontractuelles ;
- du respect d'une obligation légale ou réglementaire ;
- de l'intérêt légitime d'EB GROUP ENTERPRISE à sécuriser, administrer et défendre la Plateforme, sous réserve des droits et libertés des personnes concernées ;
- de la sauvegarde des intérêts essentiels d'une personne lorsque les conditions légales sont remplies ;
- du consentement de la personne concernée lorsqu'il est requis.

L'acceptation des présentes Conditions ne vaut pas consentement général à tous les traitements.

Lorsque le consentement constitue le fondement requis, celui-ci est recueilli par une action distincte, libre, spécifique, éclairée et non activée par défaut.

Le refus ou le retrait d'un consentement facultatif ne doit pas empêcher l'utilisation des fonctionnalités principales qui n'en dépendent pas.

19.7. Caractère obligatoire de certaines informations

Certaines données sont nécessaires pour :

- créer un compte ;
- vérifier l'identité de l'Organisateur ;
- sécuriser une Cagnotte ;
- confirmer une Contribution ;
- exécuter un Reversement ;

- traiter une Restitution ;
- répondre à une obligation légale.

Lorsque ces informations sont obligatoires, Ayélé l'indique au moment de leur collecte.

Le refus de fournir une information nécessaire peut entraîner :

- l'impossibilité de créer ou d'activer une Cagnotte ;
- le blocage d'une fonctionnalité ;
- la suspension d'un Reversement ;
- le refus d'une Restitution volontaire ;
- la clôture du compte lorsque son maintien n'est plus possible.

19.8. Données sensibles et justificatifs particuliers

Certaines Cagnottes peuvent concerner une situation médicale, sociale, familiale, humanitaire ou financière sensible.

Ayélé applique un principe de minimisation et ne demande que les informations raisonnablement nécessaires à la vérification de la Cagnotte, à la protection des personnes ou au respect de ses obligations.

Les documents médicaux, pièces d'identité, actes d'état civil, justificatifs financiers et autres documents sensibles doivent être transmis uniquement par les moyens sécurisés prévus par Ayélé.

L'Organisateur ne doit pas publier sur la page publique :

- une pièce d'identité complète ;
- des coordonnées bancaires complètes ;
- un code secret ou d'authentification ;
- un dossier médical détaillé ;
- des données concernant un mineur qui ne sont pas nécessaires ;
- toute autre information dont la publication exposerait une personne à un risque disproportionné.

Ayélé peut retirer ou masquer les données manifestement excessives publiées par un Utilisateur.

La transmission d'un document à Ayélé ne l'autorise pas automatiquement à le publier.

19.9. Données relatives aux mineurs

Une personne mineure ne peut pas créer seule une Cagnotte.

Lorsqu'un mineur est Bénéficiaire ou apparaît dans une Cagnotte, l'Organisateur doit :

- disposer de l'autorisation de son représentant légal lorsque celle-ci est nécessaire ;
- limiter les informations publiées ;
- protéger sa dignité, sa sécurité et sa vie privée ;
- éviter toute exposition excessive de sa situation personnelle ou médicale.

Ayéle peut demander la preuve de la qualité du représentant légal et refuser ou suspendre toute publication portant une atteinte disproportionnée aux intérêts du mineur.

19.10. Destinataires des données

Dans la limite de leurs fonctions et du besoin d'en connaître, les données peuvent être accessibles :

- aux personnes habilitées au sein d'EB GROUP ENTERPRISE ;
- aux Prestataires de services de paiement ;
- aux établissements de monnaie électronique ;
- aux banques et réseaux de cartes concernés ;
- aux fournisseurs d'authentification et de communications ;
- aux fournisseurs d'hébergement, de base de données et de stockage ;
- aux prestataires de maintenance, de sécurité et d'assistance ;
- aux conseils professionnels d'EB GROUP ENTERPRISE soumis à une obligation de confidentialité ;
- aux autorités administratives, judiciaires ou réglementaires légalement habilitées.

Les données ne sont pas vendues à des tiers.

Les prestataires ne reçoivent que les données nécessaires à la mission qui leur est confiée, sous réserve des traitements qu'ils doivent effectuer sous leur propre responsabilité en vertu de la réglementation qui leur est applicable.

19.11. Principaux prestataires techniques

Sous réserve des services effectivement activés et de leur évolution, Ayéle peut notamment recourir :

- à OPEN SI, exploitant la solution Kkiapay, pour le traitement et le suivi des opérations de paiement ;

- à MTN Mobile Money Benin et Moov Money Benin pour les opérations Mobile Money concernées ;
- à Twilio pour l'envoi ou la vérification de certains messages et codes d'authentification ;
- à Mailjet pour l'envoi ou la vérification de certains messages et codes d'authentification ;
- à Vercel pour l'hébergement de certaines composantes de la Plateforme ;
- à Render pour l'hébergement de certaines composantes applicatives ;
- à MongoDB Atlas pour l'hébergement et la gestion de la base de données ;
- à Cloudinary pour le stockage, l'optimisation et la diffusion des images ;
- aux autres fournisseurs identifiés dans la Politique de confidentialité.

La mention d'un prestataire dans les présentes Conditions ne signifie pas nécessairement que toutes ses fonctionnalités sont utilisées.

La liste détaillée, le rôle, la localisation et les finalités associées sont maintenus à jour dans la Politique de confidentialité.

19.12. Transferts internationaux

Certains prestataires peuvent traiter ou héberger des données en dehors du Bénin ou de l'espace communautaire régional applicable.

Avant de mettre en œuvre un tel transfert, EB GROUP ENTERPRISE doit examiner notamment :

- le pays de destination ;
- le destinataire ;
- la nature des données ;
- la finalité du transfert ;
- les mesures de sécurité ;
- les engagements contractuels du prestataire ;
- les formalités ou autorisations exigées par le droit béninois ;
- les garanties permettant d'assurer la protection des droits des personnes concernées.

Lorsque le consentement de la personne est juridiquement requis pour un transfert déterminé, il est recueilli séparément après information sur les risques et les caractéristiques du transfert.

La Politique de confidentialité précise les principales catégories de transferts effectivement réalisés.

19.13. Conservation des données

Les données ne sont conservées que pendant une durée proportionnée à leur finalité.

Les durées ou critères détaillés de conservation sont indiqués dans la Politique de confidentialité, notamment pour :

- les comptes actifs ;
- les comptes clôturés ;
- les Cagnottes ;
- les Contributions ;
- les Reversements ;
- les Restitutions ;
- les pièces d'identité ;
- les journaux de sécurité ;
- les communications avec le support ;
- les signalements ;
- les contestations et Rétrofacturations ;
- les cookies et preuves de consentement.

La fermeture d'un compte ou la suppression de l'affichage public d'une Cagnotte n'entraîne pas nécessairement l'effacement immédiat de toutes les données.

Certaines informations peuvent être conservées afin de satisfaire aux obligations :

- comptables ;
- fiscales ;
- réglementaires ;
- de lutte contre la fraude ;
- de preuve ;
- de gestion des litiges ;
- de sécurité.

À l'expiration des durées applicables, les données sont supprimées, anonymisées ou archivées avec un accès restreint lorsqu'une conservation résiduelle est légalement nécessaire.

19.14. Sécurité et confidentialité

EB GROUP ENTERPRISE met en œuvre des mesures techniques et organisationnelles raisonnables et proportionnées aux risques afin de protéger les données contre :

- l'accès non autorisé ;
- la perte ;
- l'altération ;
- la divulgation ;
- la destruction ;
- l'utilisation frauduleuse.

Ces mesures peuvent notamment comprendre :

- le chiffrement des communications ;
- le contrôle des accès ;
- l'authentification ;
- la journalisation des opérations sensibles ;
- la limitation des habilitations ;
- la protection des secrets techniques ;
- la sauvegarde ;
- la surveillance des incidents ;
- la sécurisation des documents d'identité ;
- l'encadrement contractuel des prestataires ;
- la sensibilisation des personnes habilitées.

Aucun système ne pouvant garantir une sécurité absolue, l'Utilisateur doit également protéger ses identifiants, son téléphone, son adresse électronique et ses moyens d'authentification.

19.15. Violation de données personnelles

En cas de violation de données susceptible de présenter un risque pour les personnes concernées, EB GROUP ENTERPRISE :

- analyse la nature et la portée de l'incident ;
- prend les mesures nécessaires pour le contenir ;
- conserve les éléments utiles à son traitement ;
- coopère avec les prestataires concernés ;

- effectue les notifications requises auprès de l'autorité compétente ;
- informe les personnes concernées lorsque la réglementation l'exige ou lorsque cette information est nécessaire à leur protection.

L'information peut notamment préciser :

- la nature de l'incident ;
- les catégories de données concernées ;
- les conséquences possibles ;
- les mesures prises ;
- les précautions recommandées.

19.16. Droits des personnes concernées

Dans les conditions prévues par la réglementation applicable, toute personne concernée peut notamment demander :

- la confirmation que ses données sont ou ne sont pas traitées ;
- l'accès à ses données ;
- la rectification des données inexactes ou incomplètes ;
- l'actualisation de ses informations ;
- l'effacement de données lorsque les conditions sont remplies ;
- la limitation ou le verrouillage de certains traitements ;
- l'opposition à un traitement pour des motifs légitimes ;
- l'arrêt de la prospection commerciale ;
- la portabilité des données lorsqu'elle est applicable ;
- le retrait d'un consentement pour l'avenir ;
- des informations sur les destinataires et transferts ;
- la révision d'une décision exclusivement automatisée lorsqu'un tel traitement est utilisé et produit un effet significatif.

L'exercice d'un droit ne permet pas d'obtenir l'effacement d'informations qu'EB GROUP ENTERPRISE doit légalement conserver ou qui sont nécessaires à la constatation, à l'exercice ou à la défense d'un droit.

19.17. Exercice des droits

La demande doit être adressée aux coordonnées figurant à l'article 23 et préciser :

- l'identité du demandeur ;

- le droit exercé ;
- les données ou le compte concernés ;
- les informations permettant de retrouver les données ;
- le cas échéant, les raisons de la demande.

Ayéélé peut demander un justificatif d'identité lorsque cette vérification est nécessaire afin d'éviter qu'une personne obtienne les données d'un tiers.

Le justificatif ne doit pas être conservé plus longtemps que nécessaire au traitement de la demande, sauf obligation légale contraire.

Ayéélé répond dans le délai prévu par la réglementation applicable. Lorsque la demande est complexe, imprécise ou nécessite des vérifications complémentaires, elle peut demander des informations supplémentaires et informer le demandeur de l'état de traitement.

19.18. Réclamation auprès de l'APDP

Toute personne qui estime que ses droits n'ont pas été respectés peut introduire une réclamation auprès de l'Autorité de Protection des Données Personnelles du Bénin.

Les coordonnées actualisées de l'APDP sont disponibles sur son site officiel.

L'introduction d'une réclamation auprès de l'APDP ne prive pas la personne des autres recours prévus par la loi.

19.19. Communications nécessaires au service

Ayéélé peut adresser sans consentement commercial distinct les communications strictement nécessaires :

- à la sécurité du compte ;
- à la vérification de l'identité ;
- au suivi d'une Cagnotte ;
- à la confirmation d'une Contribution ;
- à une Demande de Reversement ;
- à une Restitution ;
- à une contestation ;
- à une modification contractuelle importante ;
- au respect d'une obligation légale.

L'Utilisateur ne peut pas se désabonner de ces communications tant qu'il utilise le service auquel elles se rapportent.

19.20. Communications commerciales

Les messages promotionnels ou commerciaux qui ne sont pas nécessaires à l'exécution du service sont adressés dans les conditions prévues par la réglementation.

Lorsque le consentement est requis :

- il est demandé séparément ;
- aucune case n'est cochée par défaut ;
- le refus n'empêche pas la création d'une Cagnotte ;
- le consentement peut être retiré à tout moment ;
- chaque message électronique comporte un moyen simple de désabonnement.

Le retrait du consentement ne remet pas en cause la licéité des communications adressées avant ce retrait.

19.21. Cookies et autres traceurs

L'utilisation de cookies et autres traceurs est décrite dans la Politique relative aux cookies accessible sur la Plateforme.

Les cookies strictement nécessaires au fonctionnement et à la sécurité peuvent être utilisés dans les conditions permises par la réglementation.

Les cookies facultatifs ne sont déposés qu'après recueil du choix de l'Utilisateur lorsqu'un consentement préalable est requis.

L'Utilisateur doit pouvoir :

- accepter les cookies facultatifs ;
- les refuser avec une facilité comparable ;
- personnaliser son choix ;
- modifier ou retirer son choix ultérieurement.

19.22. Exactitude des informations

L'Utilisateur doit maintenir ses données à jour.

Il peut corriger les informations accessibles depuis son compte ou contacter Ayélé lorsqu'une donnée ne peut pas être modifiée directement.

Certaines informations relatives à une transaction, à une vérification ou à une Cagnotte clôturée ne peuvent pas être modifiées librement lorsqu'elles sont nécessaires à l'intégrité des registres, à la preuve ou au respect d'une obligation légale. Une information complémentaire ou rectificative peut alors être associée à l'enregistrement initial.

19.23. Évolution des traitements

Lorsque l'évolution de la Plateforme entraîne un nouveau traitement incompatible avec les informations initialement communiquées, Ayélé :

- met à jour la Politique de confidentialité ;
- informe les personnes concernées lorsque cela est nécessaire ;
- recueille un nouveau consentement lorsque celui-ci est requis ;
- accomplit les formalités applicables auprès de l'autorité compétente.

Les modifications purement rédactionnelles ou destinées à améliorer la compréhension peuvent être publiées sans nouvelle acceptation lorsqu'elles ne réduisent pas les droits des Utilisateurs.

20. Durée, suspension, clôture et résiliation

20.1. Durée

Les présentes Conditions s'appliquent :

- dès leur acceptation par l'Utilisateur ;
- pendant toute la durée de son utilisation de la Plateforme ;
- jusqu'à l'exécution complète des obligations liées à ses Cagnottes, Contributions, Reversements, Restitutions et contestations.

Certaines dispositions continuent de produire leurs effets après la clôture du compte, notamment celles relatives :

- aux paiements ;
- aux Rétrofacturations ;
- aux sommes dues ;
- à la responsabilité ;
- à la propriété intellectuelle ;
- aux données personnelles ;
- à la preuve ;
- au règlement des litiges.

20.2. Suspension préventive

Ayélé peut suspendre temporairement tout ou partie d'un compte, d'une Cagnotte, des Contributions ou d'une Demande de Reversement lorsqu'elle identifie notamment :

- une violation réelle ou suspectée des présentes Conditions ;
- une incohérence dans l'identité de l'Organisateur ou du Bénéficiaire ;
- une utilisation non autorisée du compte ;
- une Cagnotte potentiellement frauduleuse, trompeuse ou illicite ;
- un document faux, falsifié ou invérifiable ;
- un signalement suffisamment sérieux ;
- une contestation de paiement ;
- une ou plusieurs Rétrofacturations ;
- un risque de perte financière ;
- une activité inhabituelle ;
- une tentative de contournement des contrôles ;
- une demande d'un Prestataire de services de paiement ;
- une obligation légale, judiciaire ou réglementaire ;
- une menace pour la sécurité ou la disponibilité de la Plateforme.

La suspension est une mesure conservatoire. Elle ne signifie pas nécessairement qu'une fraude ou une violation a été définitivement établie.

20.3. Mesures pouvant être appliquées

Selon les circonstances, Ayélé peut notamment :

- limiter l'accès au compte ;
- interrompre les nouvelles Contributions ;
- retirer temporairement la Cagnotte de l'affichage public ;
- empêcher toute modification ;
- bloquer la Demande de Reversement ;
- différer une Restitution ;
- demander des informations ou justificatifs ;
- imposer une nouvelle vérification d'identité ;
- contacter le Bénéficiaire ;
- informer le Prestataire de services de paiement ;
- conserver les traces nécessaires ;
- signaler les faits aux autorités compétentes lorsque la loi l'exige ou l'autorise.

Ayélé applique les mesures qu'elle estime proportionnées au risque identifié et aux obligations qui lui sont applicables.

20.4. Information de l'Utilisateur

Lorsque cela est juridiquement et techniquement possible, Ayélé informe l'Utilisateur :

- de la suspension ;
- de son motif général ;
- des justificatifs nécessaires ;
- des principales étapes de l'examen.

Ayélé peut limiter ou différer cette information lorsque sa communication :

- compromettrait une enquête ;
- faciliterait une fraude ;
- porterait atteinte à la sécurité ;
- contreviendrait à une instruction d'une autorité ;
- révélerait des méthodes internes de détection ;
- serait interdite par la réglementation.

20.5. Droit de fournir des explications

L'Utilisateur peut transmettre ses explications et justificatifs par le canal indiqué par Ayélé.

Ayélé examine les informations reçues et peut décider :

- de lever la suspension ;
- de maintenir temporairement les restrictions ;
- d'imposer des conditions complémentaires ;
- de clôturer la Cagnotte ;
- de résilier le compte ;
- d'appliquer les mesures relatives aux fonds prévues au présent article.

L'absence de réponse dans le délai communiqué par Ayélé peut entraîner la clôture de la Cagnotte ou du compte, sous réserve du traitement approprié des fonds.

20.6. Traitement des fonds pendant la suspension

Pendant la suspension, les fonds rattachés à la Cagnotte ne sont :

- ni automatiquement reversés à l'Organisateur ;

- ni automatiquement restitués aux Contribueurs ;
- ni acquis à EB GROUP ENTERPRISE.

Ils demeurent bloqués dans l'attente de la détermination de leur traitement.

Selon le résultat des vérifications et les obligations applicables, Ayélé peut :

- autoriser le Reversement ;
- restituer tout ou partie des sommes encore disponibles ;
- exécuter une instruction du Prestataire de services de paiement ;
- maintenir temporairement le blocage ;
- transférer ou consigner les sommes selon les instructions d'une autorité compétente ;
- procéder à toute autre opération légalement requise.

Ayélé ne peut pas s'approprier les fonds d'une Cagnotte suspendue.

Les Frais de service Ayélé ne sont définitivement acquis que dans les conditions prévues par les présentes Conditions et la réglementation applicable.

20.7. Clôture d'une Cagnotte par l'Organisateur

L'Organisateur peut demander la clôture de sa Cagnotte :

- sans Reversement, lorsqu'aucune Contribution confirmée n'a été reçue ;
- avec Restitution des sommes disponibles, dans les conditions de l'article 15 ;
- dans le cadre d'une Demande de Reversement unique.

La clôture demandée par l'Organisateur ne fait pas disparaître :

- une contestation en cours ;
- une obligation de Restitution ;
- une dette résultant d'une Rétrofacturation ;
- une obligation de coopération ;
- une responsabilité née avant la clôture.

20.8. Résiliation ou fermeture par Ayélé

Ayélé peut clôturer une Cagnotte ou résilier un compte notamment en cas :

- de manquement grave ou répété aux présentes Conditions ;
- de fraude avérée ;
- d'usurpation d'identité ;

- de fausse déclaration ;
- de refus injustifié de fournir les justificatifs nécessaires ;
- de Cagnotte interdite ;
- d'utilisation abusive de la Plateforme ;
- de risque grave pour les Contributeurs ou les Prestataires ;
- de demande d'une autorité compétente ;
- d'impossibilité juridique ou technique de maintenir le service.

La fermeture du compte n'emporte pas automatiquement annulation des dettes ou obligations nées antérieurement.

20.9. Fermeture à la demande de l'Utilisateur

L'Utilisateur peut demander la suppression ou la fermeture de son compte lorsqu'il :

- n'administre plus aucune Cagnotte active ;
- n'a aucune Demande de Reversement en cours ;
- ne fait l'objet d'aucune contestation non résolue ;
- n'est redevable d'aucune somme ;
- a transmis les informations nécessaires à la clôture.

Certaines données peuvent être conservées après la fermeture du compte pour répondre aux obligations légales, comptables, fiscales, de sécurité, de preuve ou de gestion des litiges.

20.10. Absence d'indemnité automatique

Une suspension ou une clôture justifiée par :

- une violation des présentes Conditions ;
- une obligation légale ;
- une demande d'un Prestataire ;
- une mesure de sécurité proportionnée ;
- un comportement imputable à l'Utilisateur,

n'ouvre droit à aucune indemnité automatique.

Cette disposition ne limite pas la responsabilité d'EB GROUP ENTERPRISE lorsqu'un dommage résulte directement d'une faute qui lui est imputable ou lorsqu'une règle impérative prévoit une réparation.

20.11. Contournement d'une suspension

Il est interdit à un Utilisateur suspendu ou exclu :

- de créer un nouveau compte ;
- d'utiliser le compte d'un tiers ;
- de créer une nouvelle Cagnotte sous une autre identité ;
- de faire intervenir un prête-nom ;
- de fractionner les opérations afin de contourner la mesure.

Ayéle peut suspendre les comptes ou Cagnottes liés lorsqu'elle dispose d'éléments raisonnables permettant d'identifier un tel contournement.

20.12. Cagnotte inactive

Une Cagnotte peut être considérée comme inactive lorsqu'aucune des opérations suivantes n'a été constatée pendant une période continue de quatre-vingt-dix jours :

- nouvelle Contribution confirmée ;
- connexion de l'Organisateur à l'espace de gestion ;
- mise à jour autorisée de la Cagnotte ;
- réponse de l'Organisateur à une demande d'Ayéle ;
- Demande de Reversement ;
- demande de prorogation ou d'annulation.

L'inactivité n'entraîne pas automatiquement l'annulation de la Cagnotte.

Ayéle peut toutefois :

- afficher une information sur son statut ;
- interrompre temporairement les nouvelles Contributions ;
- demander à l'Organisateur de confirmer qu'il souhaite maintenir la collecte ;
- demander l'actualisation des informations et justificatifs ;
- appliquer une nouvelle vérification avant tout Reversement.

L'Organisateur dispose d'un délai de trente jours calendaires à compter de la notification d'inactivité pour confirmer le maintien de la Cagnotte ou choisir l'une des options prévues dans les présentes Conditions.

Aucuns frais d'inactivité ne sont prélevés, sauf création ultérieure d'un tel tarif dans les conditions de l'article 21 et acceptation préalable applicable à la Cagnotte concernée.

20.13. Cagnotte abandonnée

Une Cagnotte peut être considérée comme abandonnée lorsque :

- elle est expirée depuis plus de trente jours sans instruction de l'Organisateur ;
- elle est inactive et l'Organisateur n'a pas répondu dans le délai prévu à l'article 20.12 ;
- l'Organisateur demeure injoignable malgré les relances effectuées aux coordonnées enregistrées ;
- les justificatifs indispensables au maintien de la Cagnotte ou au Reversement ne sont pas transmis ;
- le compte de l'Organisateur est fermé, inaccessible ou définitivement inutilisable sans qu'une personne autorisée ait repris la gestion de la Cagnotte.

Avant de classer une Cagnotte comme abandonnée, Ayélé adresse à l'Organisateur, lorsque cela est possible, une notification l'informant :

- du risque de classement comme Cagnotte abandonnée ;
- des actions nécessaires pour régulariser la situation ;
- du délai restant pour répondre ;
- des conséquences sur la collecte et les fonds.

Le classement comme Cagnotte abandonnée entraîne :

- l'arrêt définitif des nouvelles Contributions ;
- le retrait éventuel de la Cagnotte des pages publiques ;
- le blocage de toute Demande de Reversement non validée ;
- le maintien des sommes disponibles dans le registre interne d'affectation d'Ayélé ;
- l'examen du traitement approprié des Contributions encore disponibles.

Lorsqu'aucune Contribution confirmée n'a été reçue, Ayélé peut clôturer définitivement la Cagnotte.

Lorsque des Contributions restent disponibles, Ayélé peut, en fonction des circonstances :

- contacter le Bénéficiaire identifié ;
- rechercher un représentant légal, un mandataire ou un ayant droit habilité ;
- demander les justificatifs nécessaires à une reprise régulière de la Cagnotte ;
- procéder à la Restitution des Contributions lorsqu'elle est techniquement, juridiquement et financièrement possible ;
- maintenir temporairement les fonds bloqués ;

- appliquer les instructions d'un Prestataire de services de paiement ou d'une autorité compétente.

Une Cagnotte abandonnée ne peut être réactivée qu'après :

- l'identification de la personne habilitée ;
- l'actualisation des informations ;
- la réalisation des vérifications nécessaires ;
- l'accord exprès d'Ayélé.

Les fonds d'une Cagnotte abandonnée ne deviennent pas la propriété d'EB GROUP ENTERPRISE du seul fait de l'inactivité, de l'expiration ou de l'absence de réponse de l'Organisateur.

Lorsque la page d'une Cagnotte abandonnée est archivée ou supprimée de l'affichage public, les informations nécessaires à la traçabilité, à la sécurité, à la comptabilité, aux Restitutions et aux litiges peuvent être conservées conformément à la Politique de confidentialité.

21. Modification des Conditions et des tarifs

21.1. Principe

La Société peut modifier les présentes Conditions afin notamment :

- de faire évoluer la Plateforme ;
- d'améliorer la sécurité ;
- de tenir compte d'un changement réglementaire ;
- d'intégrer une nouvelle offre ou un nouveau Prestataire ;
- de clarifier une disposition ;
- de modifier ses tarifs pour les futures Cagnottes.

21.2. Information des Utilisateurs

Toute modification substantielle est portée à la connaissance des Utilisateurs concernés par un moyen permettant d'en conserver une trace, notamment :

- courrier électronique ;
- notification dans le compte ;
- message affiché sur la Plateforme.

Sauf urgence légale, réglementaire ou de sécurité, l'information intervient au moins trente jours avant l'entrée en vigueur de la modification substantielle.

21.3. Cagnottes existantes

Sauf obligation impérative contraire, les conditions tarifaires acceptées lors de la création d'une Cagnotte restent applicables à cette Cagnotte jusqu'à sa clôture.

Les nouveaux tarifs s'appliquent aux Cagnottes créées à compter de leur date d'entrée en vigueur.

Les modifications non tarifaires rendues nécessaires par une obligation légale, une exigence de sécurité ou une instruction contraignante peuvent s'appliquer aux Cagnottes en cours dans la mesure strictement nécessaire.

21.4. Nouvelle acceptation

Lorsque la modification affecte substantiellement les droits de l'Utilisateur, le circuit des fonds, les modalités de Reversement ou les règles financières applicables, la Société peut demander une nouvelle acceptation explicite.

Le refus d'une modification applicable à une Cagnotte en cours peut entraîner l'impossibilité d'utiliser certaines fonctionnalités. Le sort de la Cagnotte et des fonds déjà collectés est alors traité conformément à la version antérieure des Conditions, sous réserve des obligations impératives.

21.5. Versions antérieures

La Société conserve un historique des versions des présentes Conditions et permet à l'Utilisateur d'identifier la version applicable à sa Cagnotte ou à son opération.

22. Droit applicable, réclamations et règlement des litiges

22.1. Droit applicable

Les présentes Conditions sont régies par le droit de la République du Bénin ainsi que, lorsqu'ils sont applicables, par les Actes uniformes de l'OHADA et la réglementation de l'UMOA relative aux services de paiement.

22.2. Réclamation préalable

Avant toute action contentieuse, l'Utilisateur est invité à adresser une réclamation écrite au service client Ayélé en précisant :

- son identité ;
- ses coordonnées ;
- la référence de la Cagnotte ;
- la référence de la transaction concernée ;
- l'objet de sa demande ;

- les justificatifs utiles.

La Société accuse réception de la réclamation et procède à son examen dans un délai raisonnable tenant compte de sa complexité.

Lorsqu'une réclamation relève du service fourni par un Prestataire de services de paiement, la Société peut orienter l'Utilisateur vers ce Prestataire ou lui transmettre les informations nécessaires, sans priver l'Utilisateur de ses recours réglementaires.

22.3. Recherche d'une solution amiable

Les parties s'efforcent de rechercher une solution amiable avant de saisir une juridiction.

Cette tentative amiable ne fait pas obstacle :

- aux mesures d'urgence ;
- aux procédures conservatoires ;
- aux signalements aux autorités ;
- aux recours soumis à un délai légal ;
- à l'exercice des droits impératifs de l'Utilisateur.

22.4. Juridictions compétentes

À défaut de résolution amiable, le litige est porté devant les juridictions béninoises matériellement et territorialement compétentes.

La présente clause ne prive pas un consommateur ou un autre Utilisateur du bénéfice des règles impératives de compétence juridictionnelle qui lui seraient applicables.

23. Contact et assistance

23.1. Coordonnées générales

Pour toute demande concernant Ayélé, l'Utilisateur peut contacter EB GROUP ENTERPRISE aux coordonnées suivantes :

- **Assistance générale et support** : support@beayele.com
- **Protection des données personnelles et cookies** : XXXprivacy@beayele.com
- **Notifications juridiques, institutionnelles et administratives** : ayele.africa@outlook.com
- **Téléphone** : +229 01 94 40 75 60
- **WhatsApp** : numéro officiel indiqué sur la Plateforme
- **Adresse postale** : Îlot 1123, quartier Houéyiho, 11^e arrondissement, Cotonou, département du Littoral, République du Bénin

23.2. Informations à communiquer

Afin de permettre un traitement efficace, toute demande doit comporter, selon le cas :

- le nom et les prénoms du demandeur ;
- le numéro de téléphone ou l'adresse électronique liés au compte ;
- la référence de la Cagnotte ;
- la référence de la Contribution ou du Reversement ;
- la date et le montant de l'opération ;
- une description précise de la demande ;
- les justificatifs utiles.

L'Utilisateur ne doit jamais transmettre par courrier électronique ordinaire :

- son mot de passe ;
- son code secret Mobile Money ;
- un code de vérification à usage unique ;
- les données complètes de sa carte bancaire ;
- une clé privée ou un secret technique.

Les pièces d'identité et autres documents sensibles doivent être transmis uniquement par le canal sécurisé indiqué par Ayélé.

23.3. Incidents de paiement

En cas de débit inexpliqué, de double débit, d'opération non autorisée ou de perte d'un moyen de paiement, le Contributeur doit également contacter sans délai :

- sa banque ;
- son opérateur Mobile Money ;
- l'émetteur de son moyen de paiement ;
- ou le Prestataire de services de paiement concerné.

Une réclamation adressée à Ayélé ne remplace pas les démarches qui doivent être accomplies directement auprès du Prestataire dans les délais applicables.

23.4. Réclamations

Une demande est considérée comme une réclamation formelle lorsqu'elle expose :

- un dysfonctionnement ;
- une inexécution ;

- une erreur financière ;
- une contestation ;
- ou une atteinte alléguée aux droits de l'Utilisateur.

Ayélé accuse réception de la réclamation et lui attribue, lorsque son système le permet, une référence de suivi.

Elle peut demander des informations complémentaires avant de rendre sa réponse.

23.5. Délais

Ayélé traite les demandes dans un délai raisonnable tenant compte :

- de leur urgence ;
- de leur complexité ;
- des vérifications requises ;
- de la nécessité d'interroger un Prestataire ;
- de l'existence d'une suspicion de fraude ;
- d'une obligation légale ou judiciaire.

Les demandes concernant un risque immédiat de fraude, un compte compromis ou un Reversement non autorisé sont traitées prioritairement.

Les délais annoncés par le support sont indicatifs lorsqu'ils dépendent de la réponse d'un Prestataire ou d'une autorité.

23.6. Données personnelles

Les demandes d'accès, de rectification, d'opposition, d'effacement ou relatives à la protection des données peuvent être adressées aux mêmes coordonnées, par courriel avec la mention :

« Protection des données personnelles ».

XXXUne adresse spécialisée telle que privacy@beayele.com pourra remplacer ce canal dès sa mise en service.

23.7. Signalement d'une Cagnotte

Le signalement d'une Cagnotte doit comporter :

- le lien ou la référence de la Cagnotte ;
- le motif du signalement ;
- les faits précis reprochés ;
- les pièces ou éléments disponibles ;

- les coordonnées du déclarant, lorsque cela est nécessaire à l'instruction.

Ayéle peut préserver la confidentialité de l'identité du déclarant lorsque sa divulgation n'est pas nécessaire ou légalement requise.

23.8. Langue des échanges

Les Conditions et les échanges contractuels sont rédigés en français.

Ayéle peut fournir une assistance dans d'autres langues, sans que cette possibilité constitue une obligation permanente.

En cas de traduction des présentes Conditions, la version française prévaut, sauf disposition légale impérative contraire.

23.9. Communications officielles

Ayéle peut communiquer avec l'Utilisateur au moyen :

- de son adresse électronique ;
- de son numéro de téléphone ;
- d'une notification dans son compte ;
- d'un message affiché sur la Plateforme ;
- d'un courrier adressé aux coordonnées communiquées.

L'Utilisateur doit maintenir ses coordonnées à jour.

Une communication adressée aux dernières coordonnées valablement enregistrées est réputée avoir été envoyée au bon destinataire, sans préjudice de la preuve de sa réception lorsqu'un accusé est légalement exigé.

Entrée en vigueur

Les présentes Conditions entrent en vigueur à la date indiquée en première page.

Toute version antérieure est remplacée pour les nouvelles Cagnottes créées après cette date, sans préjudice des conditions tarifaires et contractuelles conservées pour les Cagnottes déjà existantes.