

1. À propos de Rihaplus

1.1. Rihaplus est un nom commercial de rihaplus Sprl, une société constituée en vertu des lois du Burundi sous le numéro d'enregistrement RRCM :26084/20 Nous sommes autorisés par l'OBR en vertu d'une entreprise enregistrée au numéro fiscal 4001514597.

2. Champ d'application des présentes conditions d'utilisation

2.1. Ces conditions d'utilisation régissent l'ouverture, l'utilisation et la fermeture de votre compte Rihaplus et d'autres services de paiement connexes mentionnés dans les présentes. Avec tous les autres termes et conditions mentionnés dans les présentes conditions d'utilisation, ils constituent l'accord entre vous et nous. Pour l'utilisation de services supplémentaires, vous devrez peut-être accepter des conditions générales supplémentaires qui vous seront notifiées lorsque vous commandez ou utilisez ces services. Il est conseillé d'imprimer ou de télécharger et de conserver une copie de ces conditions d'utilisation pour référence future. Vous pouvez toujours consulter les conditions d'utilisation actuelles sur notre site Web.

2.2. Selon le type de compte Rihaplus dont vous disposez, des conditions générales supplémentaires peuvent s'appliquer telles qu'elles vous ont été communiquées au moment opportun. En cas de conflit entre les conditions générales supplémentaires et les présentes conditions d'utilisation, les premières prévalent.

3. Votre compte Rihaplus

3.1. Votre compte Rihaplus est un compte de monnaie électronique qui vous permet d'envoyer, de payer et de recevoir des paiements électroniques.

3.2. Votre compte Rihaplus est libellé dans la devise de votre choix, telle que sélectionnée par vous parmi les devises que Rihaplus met à disposition de temps à autre. Cela restera la devise de votre compte Rihaplus pendant la durée de votre accord avec nous.

3.3. Sous réserve de l'article 7, la monnaie électronique détenue sur votre compte Rihaplus n'expire pas mais ne rapporte aucun intérêt.

3.4. Vous avez le droit de retirer des fonds de votre compte Rihaplus à tout moment. Cependant, vous devrez peut-être confirmer votre identité au préalable. Il n'y a pas de montant de retrait minimum mais les fonds sur votre compte Rihaplus doivent être suffisants pour couvrir tous les frais de retrait applicables. Vous pouvez choisir la méthode de retrait lors de la soumission de votre demande de retrait.

3.5. Les comptes de monnaie électronique ne sont pas des comptes bancaires. En acceptant ces conditions d'utilisation, vous reconnaissez que le régime de compensation des services financiers du Burundi ne s'applique pas à votre compte Rihaplus. Dans le cas peu probable où nous deviendrions insolvables, vous pourriez perdre l'argent électronique détenu sur votre compte Rihaplus. Cependant, la directive Burundaise sur la monnaie électronique et la législation nationale du Burundi s'appliquent à nous et sont conçues pour garantir la sécurité et la liquidité des fonds déposés sur des comptes de monnaie électronique.

3.6. La monnaie électronique sur un compte Rihaplus appartient à la personne physique ou morale qui est enregistrée en tant que titulaire du compte Rihaplus. Aucune personne autre que le titulaire du compte Rihaplus n'a de droits sur les fonds détenus sur un compte Rihaplus, sauf en cas de succession. Vous ne pouvez pas céder ou transférer votre compte Rihaplus à un tiers ou autrement accorder à un tiers un intérêt légal ou équitable sur celui-ci.

3.7. Votre compte Rihaplus peut être soumis à des limites de téléchargement, de paiement et de retrait, selon votre pays de résidence, l'état de vérification de votre compte Rihaplus et d'autres facteurs que nous utilisons pour déterminer ces limites de temps à autre à notre seule discrétion.

4. Ouverture de votre compte Rihaplus

4.1. Pour utiliser nos services de paiement, vous devez d'abord ouvrir un compte Rihaplus en enregistrant vos coordonnées sur notre site Web. Dans le cadre du processus d'inscription, vous devrez accepter ces conditions d'utilisation et vous devez avoir la capacité juridique de les accepter. Si vous commandez des services supplémentaires, il peut vous être demandé d'accepter des termes et conditions supplémentaires.

4.2. Si vous êtes un particulier, vous devez avoir 15 ans ou plus pour utiliser nos services et en ouvrant un compte Rihaplus, vous déclarez que vous avez 15 ans ou plus. Cela ne s'applique pas aux produits pour lesquels nous fixons une limite d'âge différente. Nous pouvons exiger à tout moment que vous fournissiez une preuve de votre âge.

4.3. Vous ne pouvez ouvrir qu'un seul compte Rihaplus, sauf si nous approuvons explicitement l'ouverture de comptes supplémentaires.

4.4. Vous ne pouvez ouvrir un compte Rihaplus que si cela est légal dans votre pays de résidence. En ouvrant un compte Rihaplus, vous déclarez et nous garantissez que votre ouverture d'un compte Rihaplus ne viole aucune loi ou réglementation qui vous est applicable. Vous nous paierez le montant de toute perte que nous subissons en raison de votre violation de cette section.

4.5. Toutes les informations que vous fournissez pendant le processus d'inscription ou à tout moment par la suite doivent être exactes et véridiques. Si vous ne fournissez pas ces informations ou ne coopérez pas comme indiqué par nous dans les six (6) mois suivant l'ouverture de votre compte Rihaplus ou dans tout autre délai que nous pouvons vous notifier à tout moment par la suite, nous pouvons vous facturer des frais d'administration.

4.6. Vous ne pouvez ajouter des méthodes de paiement à votre compte Rihaplus que si vous êtes le titulaire nommé du compte pour cette méthode de paiement. Nous prenons très au sérieux toute violation de cette exigence et traiterons toute tentative d'ajouter un mode de paiement dont vous n'êtes pas le titulaire désigné comme un acte frauduleux.

4.7. Lors de l'inscription, il vous sera demandé si vous avez l'intention d'utiliser votre compte Rihaplus à des fins privées ou commerciales. Si vous avez l'intention d'utiliser votre compte Rihaplus à des fins commerciales, vous devez nous le dire, même si vous l'utilisez également à des fins privées. Si vous avez déclaré que vous utiliserez votre compte Rihaplus à des fins privées uniquement, vous devez nous en informer immédiatement avant, à tout moment à l'avenir, vous l'utiliserez à des fins commerciales en contactant le service client. Vous utilisez votre compte Rihaplus à des fins commerciales si vous recevez des paiements pour ou en relation avec une activité commerciale. Nous nous réservons le droit de déterminer si, à notre avis raisonnable, vous utilisez votre compte Rihaplus à des fins commerciales. Si vous utilisez votre compte Rihaplus à des fins commerciales, en plus des présentes conditions d'utilisation, Conditions générales du commerçant . Si vous avez un doute quant à savoir si une activité équivaut ou non à une activité commerciale, vous devez contacter le service client.

4.8. Dans les 14 jours suivant la date d'ouverture de votre compte Rihaplus, vous pouvez fermer votre compte Rihaplus sans frais en contactant le service client, cependant, si vous avez téléchargé des fonds sur votre compte Rihaplus, vous devrez peut-être fournir des documents d'identification avant de pouvoir Retirer des fonds. Les transactions et frais pour les transactions effectuées avant la fermeture de votre compte Rihaplus (y compris les transactions qui ne sont pas révocables et qui ont été initiées mais non terminées avant la fermeture de votre compte Rihaplus) ne seront pas remboursés.

5. Gérer votre compte Rihaplus

5.1. Vous devez vous assurer que les informations enregistrées sur votre compte Rihaplus sont toujours exactes et à jour et nous ne serons pas responsables de toute perte résultant de votre omission de le faire. Nous pouvons vous demander à tout moment de confirmer l'exactitude de vos informations ou de fournir des documents ou d'autres preuves.

5.2. Nous pouvons vous contacter par e-mail ou par d'autres moyens. Il est de votre responsabilité de vérifier régulièrement le bon fonctionnement de votre compte de messagerie ou d'autres méthodes de communication que vous avez enregistrées avec votre compte Rihaplus et de récupérer et de lire rapidement les messages relatifs à votre compte Rihaplus. Nous ne serons pas responsables de toute perte résultant de votre omission de le faire.

5.3. Les transferts de fonds, les paiements reçus, les paiements envoyés et les retraits de fonds sont affichés dans votre historique des transactions en ligne avec la date de réception ou de transmission (la date de valeur de débit), les frais facturés et, le cas échéant, le taux de change utilisé. Chaque transaction reçoit un ID de transaction unique et apparaît dans l'historique des transactions. Nous ne modifierons ni ne modifierons les informations affichées dans votre historique de transactions en ligne. Vous devez indiquer cet ID de transaction lorsque vous communiquez avec nous au sujet d'une transaction particulière. Vous devriez vérifier régulièrement le solde de votre compte Rihaplus et l'historique des transactions. Vous devez signaler toute irrégularité ou clarifier toute question que vous avez dès que possible en contactant le service client.

5.4. Nous vous enverrons une notification par e-mail à l'adresse e-mail et/ou numéro de téléphone utilisés lors de l'inscription à votre compte Rihaplus (mise à jour de temps à autre par vous) chaque mois vous rappelant de vous connecter à votre compte Rihaplus et de télécharger et / ou d'imprimer une copie de l'historique de vos transactions.

5.5. Sous réserve des dispositions détaillées en dessous afin de demander un remboursement pour une transaction de paiement non autorisée ou mal exécutée sur votre compte Rihaplus, vous devez nous en informer sans retard indu après avoir pris connaissance de la transaction non autorisée ou incorrecte et en tout état de cause au plus tard treize (13) mois après la date de débit de la transaction.

6. Protection de votre compte Rihaplus

6.1. Vous devez prendre toutes les mesures raisonnables pour conserver le mot de passe de votre compte Rihaplus et toutes les autres fonctionnalités de sécurité en toute sécurité et ne jamais les divulguer à quiconque. Notre personnel ne vous demandera jamais de nous fournir votre mot de passe ou celui d'un tiers. Tout message que vous recevez ou site Web que vous visitez qui vous demande votre mot de passe ou d'autres fonctionnalités de sécurité, autre que le site Web Rihaplus ou une passerelle de paiement Rihaplus sur un site Web marchand, doit nous être signalé. En cas de doute sur l'authenticité d'un site Web, vous devez contacter le service client. Il est conseillé de changer votre mot de passe régulièrement (au moins tous les trois (3) à six (6) mois) afin de réduire le risque d'atteinte à la sécurité en relation avec votre compte Rihaplus. Nous vous conseillons également de ne pas choisir un mot de passe facile à deviner à partir d'informations que quelqu'un pourrait connaître ou recueillir à votre sujet ou un mot de passe qui a un sens. Sauf indication contraire dans la

section 9.A, vous ne devez en aucun cas permettre à quiconque d'accéder à votre compte Rihaplus ou de vous regarder accéder à votre compte Rihaplus. Vous devez vous conformer aux procédures de sécurité dont nous vous parlons de temps à autre.

6.2. Si vous avez la moindre indication ou suspicion que votre compte Rihaplus, vos informations de connexion, votre mot de passe ou tout autre élément de sécurité soient perdus, volés, détournés, utilisés sans autorisation ou autrement compromis, il vous est conseillé de changer votre mot de passe. Vous devez contacter le service client sans délai indu lorsque vous prenez connaissance de toute perte, vol, détournement ou utilisation non autorisée de votre compte Rihaplus, de vos informations de connexion, de votre mot de passe ou d'autres fonctions de sécurité. Tout retard indu à nous notifier peut non seulement affecter la sécurité de votre compte Rihaplus, mais également vous rendre responsable de toute perte résultant de votre omission de nous en informer intentionnellement ou par négligence grave. Si vous pensez que quelqu'un d'autre a accédé à votre compte Rihaplus, vous devez également contacter la police et signaler l'incident.

6.3. Nous pouvons suspendre votre compte Rihaplus ou restreindre autrement sa fonctionnalité pour des motifs raisonnables liés à la sécurité du compte Rihaplus ou de l'une de ses fonctionnalités de sécurité ou si nous soupçonnons raisonnablement qu'une utilisation non autorisée ou frauduleuse de votre compte Rihaplus s'est produite ou que l'un de ces fonctionnalités de sécurité ont été compromises. Nous vous informerons à l'avance de toute suspension ou restriction et des raisons de cette suspension ou restriction ou, si nous ne sommes pas en mesure de le faire, immédiatement après que la suspension ou la restriction a été imposée, sauf si vous notifier serait illégal ou compromettrait notre raisonnable intérêts de sécurité. Nous lèverons la suspension et / ou la restriction dès que possible après que les raisons de la suspension et / ou de la restriction auront cessé d'exister.

6.4. Si nous pensons que votre compte Rihaplus est à risque de fraude ou de menace pour la sécurité, nous utiliserons le moyen le plus rapide et le plus sûr de vous contacter en utilisant les détails que vous avez fournis pour vous dire ce que vous devez faire pour faire face à ce risque.

6.5. Vous devez prendre toutes les précautions raisonnables pour vous assurer que votre ou vos comptes de messagerie sont sécurisés et accessibles uniquement par vous, car votre adresse e-mail peut être utilisée pour réinitialiser les mots de passe ou pour communiquer avec vous au sujet de la sécurité de votre compte Rihaplus. Dans le cas où l'une des adresses e-mail enregistrées avec vos comptes Rihaplus est compromise, vous devez sans délai indu après avoir pris connaissance de ce service client et également contacter votre fournisseur de services e-mail.

6.6. Que vous utilisiez un ordinateur public, partagé ou votre propre ordinateur pour accéder à votre compte Rihaplus, vous devez toujours vous assurer que vos informations de connexion ne sont pas stockées par le navigateur ou mises en cache ou autrement enregistrées. Vous ne devez jamais utiliser de fonctionnalités

permettant de stocker les informations de connexion ou les mots de passe sur l'ordinateur que vous utilisez.

6.7. Les produits ou services supplémentaires que vous utilisez peuvent avoir des exigences de sécurité supplémentaires et vous devez vous familiariser avec ceux qui vous ont été notifiés.

7. Fermeture de votre compte Rihaplus

7.1. Vous pouvez fermer votre compte Rihaplus à tout moment en contactant le service client. Les frais liés à la gestion continue des comptes inactifs continueront également d'être facturés après la fermeture de votre compte. Cette disposition survivra à la fin de la relation entre vous et nous.

7.2. Si votre compte Rihaplus détient un solde au moment de sa fermeture, nous vous demanderons de retirer vos fonds dans un délai raisonnable, pendant lequel votre compte Rihaplus sera accessible dans le seul but de retirer le solde restant. Après l'expiration de cette période, vous ne pourrez plus accéder à votre compte Rihaplus, mais vous pouvez retirer les fonds restants en contactant le service clientèle et en demandant que les fonds vous soient envoyés d'une manière raisonnablement acceptable pour nous. Si vous souhaitez accéder à votre historique de transactions après la fermeture de votre compte Rihaplus, vous devrez contacter le service client et demander les informations, Vous pouvez le faire pendant une période de six mois à compter de la date de fermeture de votre compte Rihaplus, mais nous vous suggérons de retirer vos fonds restants dès que possible car ils ne gagneront aucun intérêt lorsqu'ils seront dans votre compte Rihaplus. Vos obligations en matière de protection de votre compte Rihaplus, telles que définies à la section 6, continueront de s'appliquer.

7.3. Nous nous réservons le droit d'effectuer tout blanchiment d'argent, financement du terrorisme, fraude ou autres contrôles d'activités illégales avant d'autoriser tout retrait de vos fonds, y compris en ce qui concerne le retour de fonds après la fermeture de votre compte Rihaplus.

8. Téléchargement de fonds

8.1. Vous pouvez télécharger des fonds en visitant le site Web, en vous connectant à votre compte Rihaplus et en suivant les instructions de téléchargement pertinentes. Il peut vous être proposé un certain nombre de méthodes de téléchargement différentes, selon les méthodes de paiement que vous avez ajoutées à votre compte Rihaplus et les méthodes de paiement disponibles dans votre pays de résidence. Les méthodes de téléchargement sont des services de paiement fournis par des institutions financières tierces (par exemple, l'émetteur du numéro mobile money que vous utilisez sur votre compte Rihaplus) et ne font pas partie de notre service. Nous ne garantissons pas l'utilisation d'une méthode de téléchargement particulière mise à disposition et pouvons modifier ou interrompre l'acceptation de toute méthode de téléchargement

particulière à tout moment sans suivre la procédure décrite à l'article 17. Nonobstant la section 8.7 ci-dessous,

8.2. Il peut vous être demandé de répondre à des questions de sécurité ou d'exécuter d'autres activités que nous ou le prestataire de services de paiement que vous utilisez pour télécharger des fonds sur votre compte Rihaplus peuvent raisonnablement exiger pour garantir l'autorisation appropriée d'une transaction de téléchargement.

8.3. Si vous choisissez de téléverser des fonds à l'aide d'un mode de paiement qui peut être soumis à un droit de réclamer des fonds (une «rétro facturation») tels que (mais sans s'y limiter) une carte de crédit ou de débit ou un prélèvement automatique, vous déclarez que vous n'exercerez pas cette rétro facturation autre que pour une utilisation non autorisée de la méthode de paiement ou pour une violation par nous des présentes conditions d'utilisation qui vous donnerait droit à un remboursement du montant téléchargé. Sinon, vous ne pouvez pas facturer une transaction de téléchargement ou autoriser une facturation de toute transaction de téléchargement pour des raisons pour lesquelles nous ne sommes pas responsables, y compris (mais sans s'y limiter) les différends avec les marchands pour la non-livraison de biens ou de services ou un solde insuffisant sur le compte du mode de paiement. Nous nous réservons le droit de vous facturer les frais et dépenses que nous engageons en rapport avec ces rétro facturations et toute action entreprise pour les contester. Nous pouvons également vous facturer des frais de rétro facturation.

8.4. Vous pouvez autoriser un commerçant que vous souhaitez payer par notre intermédiaire régulièrement (par exemple pour un service d'abonnement) à débiter votre compte Rihaplus pour chaque paiement récurrent. Dans ce cas, vous nous autorisez à débiter le mode de paiement (par exemple, votre numéro mobile money et/ou carte bancaire) que vous avez utilisé pour effectuer le paiement initial également pour chaque paiement ultérieur. Afin d'annuler les paiements récurrents à l'avenir, vous devez (a) nous contacter et (b) informer le commerçant auprès duquel vous avez acheté les biens ou services que vous avez annulé le paiement récurrent. Vous ne devez pas annuler ou inverser de telles transactions récurrentes en contactant simplement l'émetteur / fournisseur de compte du mode de paiement (par exemple, votre fournisseur de carte de crédit ou votre banque) sans suivre les étapes d'annulation mentionnées dans cette section 8.4. Sous réserve de l'article 8.5,

8.5. Nous rembourserons tout paiement récurrent passé initié par ou par le commerçant à condition que (a) l'autorisation initiale qui nous a été donnée ou le commerçant n'ait pas spécifié le montant exact du paiement et (b) le montant du paiement a dépassé le montant auquel vous pouviez raisonnablement vous attendre compte tenu de vos habitudes de dépenses antérieures et des circonstances de l'affaire. Vous devez demander un tel remboursement dans les huit semaines suivant la date à laquelle les fonds ont été débités de votre compte Rihaplus. Vous vous engagez à nous fournir les informations raisonnablement nécessaires pour vérifier si les conditions de remboursement décrites dans la présente section 8.5 sont remplies. Dans les dix (10) jours ouvrables suivant la réception d'une demande de

remboursement ou, le cas échéant, la réception de toute autre information que nous vous avons demandée,

8.6. Si un rejet de débit ou une annulation d'une transaction de téléchargement entraîne un solde négatif dans votre compte Rihaplus, vous devrez rembourser ce solde négatif en téléchargeant des fonds suffisants dans votre compte Rihaplus. Ne pas le faire est une violation de ces conditions d'utilisation. Le remboursement du solde négatif est dû immédiatement et sans préavis. Nous nous réservons le droit, à tout moment, de vous envoyer des rappels ou de prendre d'autres mesures de recouvrement de créances, y compris, mais sans s'y limiter, de mandater une agence de recouvrement de créances ou des avocats ou de poursuivre la réclamation en justice. Nous nous réservons le droit de vous facturer les dépenses que nous engageons raisonnablement dans le cadre de tout recouvrement de créances ou efforts d'exécution.

8.7. Les fonds téléchargés seront crédités sur votre compte Rihaplus une fois que nous aurons reçu les fonds. Certaines transactions de téléchargement, telles que celles effectuées par un numéro mobile money, par prélèvement automatique ou manuel, seront immédiatement créditées sur votre compte Rihaplus, mais sont susceptibles d'être annulées si les fonds réels ne nous parviennent pas dans un délai raisonnable, auquel cas nous déduirons une telle transaction inversée du solde de votre compte Rihaplus. Si le solde de votre compte Rihaplus est insuffisant, nous nous réservons le droit d'exiger un remboursement de votre part.

8.8. Aux fins d'une transaction de téléchargement via une méthode de paiement, nous sommes un émetteur de monnaie électronique et émettrons de la monnaie électronique en échange des fonds téléchargés. Nous n'agissons pas en tant que prestataire de services de paiement lors de la réception de ces fonds.

8.9. Vous ne devez pas effectuer de téléchargement via un mode de paiement si vous n'êtes pas le titulaire nommé de ce mode de paiement. Nous prenons très au sérieux toute violation de cette exigence et traiterons toute tentative d'utilisation d'un mode de paiement dont vous n'êtes pas le titulaire désigné comme un acte frauduleux.

8.10. Les téléchargements peuvent être soumis à des limites de téléchargement en raison de la sécurité et des exigences légales. Ces limites sont définies dynamiquement en fonction de votre statut de vérification et de la méthode de téléchargement que vous souhaitez utiliser. Vous devez savoir qu'en fonction de votre statut de vérification, vos limites de téléchargement peuvent être supérieures à vos limites de retrait ou de dépenses. Vous pouvez consulter ces limites à tout moment dans la section appropriée de votre profil de compte Rihaplus.

8.11. Les téléchargements sont soumis à des frais, y compris les frais de conversion de devise (le cas échéant). Veuillez consulter la section 13 pour plus de détails.

8.12. Vous ne devez pas effectuer de téléchargement avec de l'argent. Sans préjudice de réclamer des dommages-intérêts supplémentaires, si nous sommes tenus de prendre des mesures sur votre compte Rihaplus à la suite de votre téléchargement en espèces, nous pouvons facturer des frais d'administration.

9. Envoi de paiements

9.1. Pour envoyer un paiement, vous devez autoriser le paiement avec vos informations de connexion et votre mot de passe. Nous pouvons également vous poser des questions de sécurité supplémentaires concernant vous ou votre compte Rihaplus. Si votre compte Rihaplus est protégé par des mesures de sécurité supplémentaires telles que des jetons de mot de passe, vous devez suivre les instructions qui vous sont fournies avec ces mesures de sécurité supplémentaires. Si votre compte Rihaplus est autorisé à effectuer des paiements de masse, la procédure pour effectuer ces paiements vous sera communiquée dans le manuel d'intégration correspondant.

9.2. Chaque destinataire d'un paiement que vous souhaitez envoyer par notre intermédiaire doit disposer d'un moyen valide que nous pouvons utiliser pour son identification. Pour la plupart de nos services, ce moyen d'identification sera une adresse e-mail valide et/ou un numéro de téléphone valide dans le pays y correspondant, mais d'autres moyens d'identification peuvent être nécessaires pour nos autres services.

9.3. Si vous êtes invité à fournir les détails de l'adresse e-mail et/ou numéro de téléphone du destinataire ou d'autres moyens d'identification, le cas échéant, vous devez prendre grand soin de saisir correctement les détails exacts de la personne à qui vous souhaitez envoyer de l'argent. Nous utilisons ces informations comme identifiant unique pour déterminer le destinataire prévu du paiement que vous nous demandez de traiter. Les autres informations que vous fournissez ainsi que les moyens d'identification du destinataire peuvent être ignorées et nous ne serons pas responsables de toute erreur que vous commettriez lors de la saisie des moyens d'identification du destinataire.

9.4. Si l'adresse e-mail et/ou numéro de téléphone du destinataire est enregistrée chez nous, les fonds seront immédiatement crédités sur le compte Rihaplus associé à ces identifiants. Une fois les fonds crédités sur le compte Rihaplus du destinataire, la transaction devient irréversible.

9.5. Si l'adresse e-mail et/ou numéro de téléphone du destinataire ne sont pas enregistrés chez nous, nous enverrons un e-mail de notification avec des instructions sur la façon de réclamer et de recevoir le paiement. Si le destinataire ne réclame pas le paiement dans les 14 jours, la transaction sera annulée et les fonds vous seront restitués. Vous pouvez également annuler la transaction à tout moment avant que les fonds aient été crédités sur le compte Rihaplus du destinataire. Pour annuler une transaction, vous devez vous connecter à votre compte Rihaplus, localiser la

transaction pertinente dans votre historique de transactions et sélectionner « Annuler ».

9.6. Vous pouvez effectuer des paiements récurrents en configurant un ordre de paiement récurrent sur votre compte Rihaplus. Vous pouvez annuler votre ordre de paiement récurrent pour les paiements futurs à tout moment en vous connectant à votre compte Rihaplus et en le supprimant. Vous ne pourrez pas annuler les transactions qui ont déjà été créditées au destinataire.

9.7. Les paiements sont soumis à des limites de paiement en raison de sécurité et d'exigences légales. Ces limites sont définies dynamiquement en fonction de votre statut de vérification. Vous pouvez consulter ces limites à tout moment dans votre profil de compte Rihaplus. Vous devez vous assurer que vos limites sont suffisantes pour couvrir le paiement que vous avez l'intention d'effectuer ainsi que tous les frais applicables, y compris les frais de service et les frais de conversion de devises. Vous devez savoir que le destinataire d'un paiement peut également être soumis à des limites de dépenses et de retrait et que cela peut affecter l'accès du destinataire aux fonds que vous avez l'intention d'envoyer.

9.8. Si nous sommes en retard dans l'exécution d'un paiement que vous nous demandez d'effectuer, vous pouvez nous demander de contacter le prestataire de services de paiement du destinataire et lui demander de le créditer comme s'il avait été reçu le jour correct.

9.9. L'envoi de paiements est soumis à des frais, y compris des frais de conversion de devises (le cas échéant), selon le type de paiement que vous effectuez et le type de compte Rihaplus que vous détenez. Veuillez consulter la section 13 pour plus de détails.

9.A Fournisseurs tiers

9.A.1. Un fournisseur tiers est un fournisseur de services autorisé par la loi à effectuer des paiements à partir de votre compte en votre nom et à vous fournir des services d'information sur le compte, à condition qu'ils agissent conformément à vos instructions et aux exigences réglementaires applicables. Vous pouvez vérifier si le fournisseur est autorisé dans les informations qu'il vous donne sur les services qu'il fournira.

9.A.2. Nous traiterons toute instruction d'un fournisseur tiers comme si elle provenait de vous et les termes de cet accord s'appliqueront toujours. Si vous consentez à ce qu'un fournisseur tiers ait accès aux informations concernant votre compte, nous supposerons que vous consentez à ce que l'accès soit accordé aussi souvent que le fournisseur tiers le demande.

9.A.3. Si vous donnez vos informations de sécurité à quelqu'un qui n'est pas un fournisseur tiers, nous devons supposer que c'est vous qui nous autorisez à donner

accès à votre compte, nous traiterons les paiements demandés par ce tiers comme autorisé par vous et ne sera pas responsable des pertes que vous subissez à la suite d'une mauvaise utilisation ou de la divulgation d'informations sur votre compte par ce tiers.

9.A.4 Nous pouvons refuser d'autoriser un fournisseur tiers à accéder à votre compte Rihaplus si nous craignons un accès non autorisé ou frauduleux par ce fournisseur tiers. Avant de le faire, nous vous en informerons et vous expliquerons nos raisons, sauf si cela n'est pas raisonnablement possible, auquel cas nous vous le diront immédiatement après. Dans les deux cas, nous vous le diront en utilisant l'une des coordonnées que nous détenons pour vous. Nous ne vous indiquerons pas nos raisons pour lesquelles cela compromettrait nos mesures de sécurité raisonnables ou serait autrement illégal.

Si vous souhaitez annuler le consentement que vous avez donné à un fournisseur tiers pour accéder à votre compte, vous devez le contacter directement.

9.A.5 Si vous pensez qu'un paiement a pu être effectué de manière incorrecte ou n'est pas autorisé, vous devez nous en informer dès que possible, même si vous utilisez un fournisseur tiers. Si vous demandez à un fournisseur tiers de demander un paiement et qu'il ne le fait pas, nous ne serons pas responsables du fait que votre paiement ne soit pas effectué. Une fois qu'un fournisseur tiers a initié un paiement, vous ne pouvez normalement pas l'annuler.

10. Réception de fonds

10.1. Si vous recevez des fonds sur votre compte Rihaplus, nous vous enverrons un e-mail de notification et afficherons le paiement comme une transaction « Recevez de l'argent » dans votre historique de transactions, ainsi que la date de réception (la date de valeur du crédit), les frais facturés et, le cas échéant, tout taux de change utilisé. Chaque transaction reçoit un ID de transaction unique et apparaît dans l'historique des transactions. Nous ne modifierons ni ne modifierons les informations affichées dans votre historique de transactions en ligne. Vous devez régulièrement rapprocher les paiements entrants avec vos propres enregistrements.

10.2. Vous devez savoir que la réception de fonds sur votre compte Rihaplus ne signifie pas nécessairement que ces transactions ne peuvent pas être annulées. Nous nous réservons le droit d'annuler un paiement si le payeur ou la banque ou le prestataire de services de paiement du payeur a facturé ou inversé (ou est raisonnablement susceptible de rejeter ou inverser) un téléchargement ou un autre paiement qui a été utilisé pour financer le paiement pour vous.

10.3. Si une personne a reçu une notification de paiement de notre part indiquant que quelqu'un lui a envoyé des fonds à une adresse e-mail qui n'est pas enregistrée, elle ne sera créditée du paiement qu'après avoir été réclamé conformément aux instructions énoncées dans l'e-mail de notification. Jusque-là, il n'y aura aucune

relation contractuelle ou fiduciaire entre nous et le destinataire prévu. Les fonds restent ceux de l'expéditeur.

10.4. La réception des paiements est soumise à des frais et à des frais de change, selon le type de paiement que vous recevez et le type de compte Rihaplus que vous avez. Veuillez consulter la section 13 pour plus de détails.

11. Transactions interdites

11.1. Produits ou services de traitement ou d'agrégation de paiements par des tiers, programmes de marketing à plusieurs niveaux, de vente pyramidale ou de Ponzi, programmes matriciels ou autres programmes « s'enrichir rapidement » ou programmes d'investissement à haut rendement, biens ou services qui enfreignent les droits de propriété intellectuelle d'un tiers, les jeux non codés / mal codés, les multipropriétés ou les paiements de réservation de propriété (plan On et Off). Nous nous réservons le droit, à notre seule discrétion, d'ajouter des catégories de transactions interdites en ajoutant ces catégories soit aux présentes conditions d'utilisation soit à une politique d'utilisation acceptable publiée sur le site Web. Les biens ou services qui enfreignent les droits de propriété intellectuelle d'un tiers, les jeux non codés / mal codés, les multipropriétés ou les paiements de réservation de propriété (plan On et Off). Nous nous réservons le droit, à notre seule discrétion, d'ajouter des catégories de transactions interdites en ajoutant ces catégories soit aux présentes conditions d'utilisation soit à une politique d'utilisation acceptable publiée sur le site Web. Les biens ou services qui enfreignent les droits de propriété intellectuelle d'un tiers, les jeux non codés / mal codés, les multipropriétés ou les paiements de réservation de propriété (plan On et Off). Nous nous réservons le droit, à notre seule discrétion, d'ajouter des catégories de transactions interdites en ajoutant ces catégories soit aux présentes conditions d'utilisation soit à une politique d'utilisation acceptable publiée sur le site Web.

11.2. Il est strictement interdit d'effectuer des paiements ou de recevoir des paiements de personnes ou d'entités offrant des services de jeux illégaux, y compris (mais sans s'y limiter) les paris sportifs, les jeux de casino et les jeux de poker illégaux. Nous pouvons suspendre ou résilier votre compte Rihaplus à tout moment ou refuser d'exécuter ou d'annuler une transaction si nous pensons que vous utilisez directement ou indirectement ou avez utilisé votre compte Rihaplus pour ou en relation avec des transactions de jeu illégales. Cette liste n'est pas exhaustive et il vous appartient de vous assurer que vous n'utilisez pas nos services pour des transactions qui pourraient être considérées comme illégales dans votre juridiction.

11.3. Vous ne pouvez pas utiliser nos services si vous résidez dans certains pays. Une liste des pays non desservis est disponible sur le site Web et mise à jour de temps à autre. Cette liste n'est pas exhaustive et nous pouvons, à notre entière discrétion, décider d'interrompre ou de restreindre nos services dans d'autres pays à tout moment et sans préavis. Nous nous réservons le droit de suspendre ou de résilier votre compte Rihaplus à tout moment si nous pensons raisonnablement être tenus de le faire par la

loi ou afin de se conformer aux recommandations émises par une autorité gouvernementale compétente ou un organisme reconnu pour la prévention de la criminalité financière.

11.4. Il est strictement interdit d'utiliser votre compte Rihaplus à des fins illégales, y compris, mais sans s'y limiter, la fraude et le blanchiment d'argent. Nous enquêterons et signalerons toute activité suspecte à l'organisme d'application de la loi concerné. Nous nous réservons le droit de vous facturer, à notre seule discrétion, des frais d'administration, pour chaque enquête que nous entreprenons sur une telle activité suspecte, y compris lorsque nous en sommes informés par un tiers avec lequel nous travaillons en partenariat. Il vous est interdit d'utiliser votre compte Rihaplus pour tenter d'abuser, d'exploiter ou de contourner les restrictions d'utilisation imposées par un marchand ou un fournisseur tiers sur les services qu'il fournit.

12. Retrait de fonds

12.1. Vous pouvez demander à tout moment le retrait de tout ou partie des fonds détenus sur votre compte Rihaplus. Pour ce faire, vous devez vous connecter à votre compte Rihaplus et sélectionner une méthode de retrait et entrer le montant à retirer. Les méthodes de retrait sont des services de paiement fournis, au moins en partie, par des institutions financières tierces (par exemple, la banque où vous détenez un compte bancaire ou l'opérateur mobile money du numéro enregistré sous ton compte). Nous ne garantissons pas la disponibilité d'une méthode de retrait particulière et pouvons apporter des modifications ou interrompre une méthode de retrait particulière à tout moment sans suivre la procédure décrite à l'article 17 tant qu'il y a au moins une méthode de retrait à votre disposition. Lorsque le paiement de retrait est reçu par vous grâce à la participation d'un prestataire de services de paiement (comme la banque où vous détenez un compte bancaire ou l'opérateur de mobile money)

12.2. Votre compte Rihaplus est soumis à des limites de retrait. Ces limites sont ajustées dynamiquement en fonction du type de documentation d'identification que nous détenons sur vous. Vous pouvez consulter vos limites de retrait à tout moment dans votre profil de compte Rihaplus. Avant de télécharger des fonds dans votre compte Rihaplus, vous devez vous assurer que vos limites de retrait et de dépenses actuelles répondent à vos exigences de retrait et de dépenses car nous ne pouvons légalement vous permettre de dépasser ces limites.

12.3. Si votre demande de retrait dépasse la limite actuelle, nous pouvons refuser votre demande et vous demander de nous envoyer des documents vérifiant votre identité et votre adresse avant d'autoriser un retrait de fonds ou de coopérer avec nous pour vérifier votre identité.

12.4. Les retraits sont soumis à des frais, y compris les frais de conversion de devises (le cas échéant). Veuillez consulter la section 13 pour plus de détails.

12.5. Aux fins d'une opération de retrait, nous sommes un payeur et non un prestataire de services de paiement.

12.6. Vous ne devez pas effectuer de retrait vers un compte bancaire ou un autre mode de paiement si vous n'êtes pas le titulaire désigné. Nous prenons très au sérieux toute violation de cette exigence et traiterons toute tentative d'utilisation d'un mode de paiement dont vous n'êtes pas le titulaire désigné comme un acte frauduleux.

12.7. Vous devez vous assurer que les détails de paiement que vous entrez lors du retrait de fonds sont corrects et complets. Nous ne serons pas responsables des fonds retirés envoyés au mauvais compte lorsque cela est dû au fait que vous avez fourni des informations de paiement incorrectes. Lors d'un retrait, vous devez vous assurer que le numéro de compte soit correct. Si vous avez retiré des fonds sur le mauvais compte, vous pouvez demander que nous vous aidions à récupérer les fonds. Cependant, nous vous facturerons des frais d'administration et nous ne pouvons garantir que les efforts de récupération seront couronnés de succès.

13. Frais

13.1. Les frais varient selon que vous utilisez votre compte Rihaplus à des fins personnelles ou commerciales.

13.2. Vos transactions peuvent être sujettes à des conversions de devises. Si vous effectuez un paiement depuis votre compte Rihaplus libellé dans une devise vers un compte Rihaplus libellé dans une autre devise, il vous sera demandé d'effectuer le paiement dans la devise de votre compte Rihaplus ou dans une autre devise. Si vous choisissez la devise de votre compte Rihaplus, le destinataire paiera les frais de conversion dans la devise de son compte Rihaplus. Si vous choisissez la devise du compte Rihaplus du destinataire, vous paierez les frais de conversion dans la devise du paiement. Si vous choisissez une devise qui n'est ni la devise de votre compte Rihaplus ni la devise du compte Rihaplus du destinataire, vous paierez les frais de conversion dans la devise du paiement,

13.4. Pour chaque conversion de devise, nous appliquerons le taux de marché interbancaire quotidien moyen publié par un tiers fournisseur de données sur les devises étrangères (Reuters) auquel nous ajoutons des frais de change. Les frais de change sont payables en plus des frais de transaction.

13.5. Nos frais sont exprimés soit en pourcentage de la transaction, soit en montant fixe en BIF. Lorsque des montants de frais fixes sont affichés dans une devise autre que BIF, c'est uniquement à titre d'information. Si des frais sont déduits d'un solde ou d'une transaction libellée dans une autre devise, le montant des frais en BIF sera converti en frais équivalents dans cette autre devise sur la base des taux de change de gros Rihaplus applicables à l'époque.

13.6. Les frais payables par vous seront déduits du solde de votre compte Rihaplus et vous nous autorisez par la présente à faire de même. Des frais de transaction seront facturés lors de l'exécution de la transaction. Si le solde de votre compte Rihaplus est insuffisant pour couvrir les frais, nous pouvons refuser d'exécuter le paiement. Des frais d'annulation ou de rétro facturation seront déduits lorsqu'ils seront engagés.

13.7. Si la déduction des frais entraîne un solde négatif du compte Rihaplus, vous devrez rembourser ce solde négatif en téléchargeant des fonds suffisants sur votre compte Rihaplus. Ne pas le faire est une violation de ces conditions d'utilisation. Le remboursement du solde négatif est dû immédiatement et sans préavis. Cependant, nous nous réservons le droit à tout moment de vous envoyer des rappels que vous devez télécharger des fonds ou prendre d'autres mesures de recouvrement de créances, y compris, mais sans s'y limiter, d'instruire une agence de recouvrement de créances ou des avocats ou de poursuivre la réclamation en justice. Nous nous réservons le droit de vous facturer les dépenses que nous avons raisonnablement engagées dans le cadre de tout effort de recouvrement ou d'exécution.

14. Vos données

14.1. Vous consentez expressément à ce que nous accédions, traitons et conservions toutes les informations que vous nous fournissez, dans le but de vous fournir des services de paiement. Cela n'affecte pas nos droits et obligations respectifs en vertu de la législation sur la protection des données. Vous pouvez retirer ce consentement en fermant votre compte Rihaplus. Si vous retirez votre consentement de cette manière, nous cesserons d'utiliser vos données à cette fin, mais nous pourrions continuer à traiter vos données à d'autres fins lorsque nous avons d'autres motifs légitimes de le faire, par exemple lorsque nous sommes légalement tenus de conserver des enregistrements des transactions.

14.2. Le traitement de vos données est régi par notre Avis de confidentialité qui se trouve sur notre site Web.

15. Responsabilité

15.1. Dans le cas d'un paiement non autorisé ou d'un paiement qui a été mal exécuté en raison d'une erreur de notre part, nous rembourserons, dès que possible, le montant du paiement, y compris tous les frais qui en sont déduits. Cela ne s'applique pas :

15.1.1. Lorsque le paiement non autorisé résulte de votre incapacité à assurer la sécurité des fonctionnalités de sécurité personnalisées de votre compte Rihaplus.

15.1.2. Si vous ne nous informez pas sans retard indu de toute perte de votre mot de passe ou d'autres éléments de sécurité ou autre événement qui pourrait raisonnablement être susceptible d'avoir compromis la sécurité de votre compte

Rihaplus après avoir pris connaissance de cet événement, auquel cas vous resterez responsable des pertes subies jusqu'à ce que vous nous en informiez ;

15.1.3. Si la transaction n'était pas autorisée mais que vous avez agi de manière frauduleuse ou compromis la sécurité de votre compte Rihaplus avec intention ou négligence grave, auquel cas vous serez seul responsable de toutes les pertes ; ou

15.1.4. Si vous ne contestez pas et ne portez pas à notre connaissance la transaction non autorisée ou mal exécutée dans les 6 mois à compter de la date de la transaction.

15.2. Sauf si vous avez agi de manière frauduleuse, la section 15.1.1 ne s'applique pas aux transactions effectuées après que vous nous avez notifiés conformément à la section 6.2, lorsque nous n'avons pas fourni de moyens appropriés de notification ou nous sommes tenus d'utiliser une authentification forte du client mais échouons pour ce faire, auquel cas nous resterons responsables et vous rembourserons toute transaction non autorisée dès que possible.

15.3. Sans préjudice de ce qui précède, vous êtes invité à vérifier régulièrement et fréquemment l'historique des transactions de votre compte Rihaplus et à contacter immédiatement le service client au cas où vous auriez des questions ou des préoccupations.

15.4. Dans le cas de tout paiement incorrect ou mal acheminé, nous prendrons des mesures raisonnables pour vous aider à retrouver et à récupérer ces paiements.

15.5. Sous réserve de ce qui précède, nous ne serons pas responsables de toute perturbation ou altération de notre service ou des perturbations ou altérations des services intermédiaires sur lesquels nous comptons pour l'exécution de nos obligations en vertu des présentes, à condition que cette perturbation ou altération soit due à des anomalies et imprévisibles des circonstances indépendantes de notre volonté ou du contrôle de l'intermédiaire concerné.

15.6. Nous ne serons pas responsables des pertes indirectes ou consécutives, y compris, mais sans s'y limiter, la perte de profit, la perte d'activité et la perte de réputation. Nous ne serons pas responsables des pertes résultant de notre conformité aux exigences légales et réglementaires.

15.7. Rien dans les présentes conditions d'utilisation ne doit exclure la responsabilité en cas de décès ou de blessure corporelle due à la négligence ou à la fraude ou à une déclaration frauduleuse ou à toute responsabilité statutaire qui ne peut être exclue ou modifiée par accord entre les parties.

15.8. Notre obligation en vertu des présentes conditions d'utilisation se limite à vous fournir un compte de monnaie électronique et des services de paiement associés et nous ne faisons aucune déclaration ni approbation concernant la qualité, la sécurité ou la légalité des biens ou services fournis par un client Rihaplus. Ou intermédiaire.

15.9. Nous ne serons pas responsables de l'évaluation ou du paiement des taxes, droits ou autres frais résultant de votre utilisation du compte Rihaplus ou des services fournis dans les présentes conditions d'utilisation.

15.10. Remboursement. Vous acceptez de nous défendre, de nous rembourser ou de nous indemniser et de nous tenir, ainsi que nos autres sociétés de notre groupe, à l'abri de toute réclamation, demande, dépenses ou coûts (y compris les frais juridiques, amendes ou pénalités) que nous encourons ou subissons en raison de votre violation par vous ou vos agents des présentes conditions d'utilisation, la violation de toute loi ou réglementation applicable et / ou l'utilisation des services. Cette disposition survivra à la fin de la relation entre vous et nous.

16. Résiliation et suspension

16.1. Nous pouvons résilier votre compte Rihaplus ou tout service de paiement qui lui est associé en vous donnant un préavis d'un mois. Vous pouvez résilier votre compte Rihaplus avec nous à tout moment. Différentes dispositions de résiliation peuvent s'appliquer si vous utilisez votre compte Rihaplus à des fins commerciales, comme indiqué dans la section 4.7 ci-dessus.

16.2. Avec un avis de résiliation ou à tout moment par la suite, nous pouvons vous donner des instructions raisonnables sur la façon de retirer les fonds restants.

16.3. Si votre compte Rihaplus fait l'objet d'une réserve, la résiliation de votre compte Rihaplus n'affectera pas notre droit de détenir la réserve et d'en faire des déductions pour la période convenue.

16.4. Nous pouvons à tout moment suspendre ou résilier votre compte Rihaplus sans préavis si :

16.4.1. Vous violez une condition des présentes Conditions d'utilisation ou toute autre condition applicable à des services spécifiques couverts par des conditions générales distinctes ;

16.4.2. Vous violez ou nous avons des raisons de croire que vous enfreignez une loi ou un règlement applicable à votre utilisation de nos services ;

16.4.3. Nous avons des raisons de croire que vous êtes impliqué de quelque manière que ce soit dans une activité frauduleuse, blanchiment d'argent, financement du terrorisme ou autre activité criminelle ; ou

16.4.4. Nous avons des raisons de croire qu'un autre compte Rihaplus fourni par nous ou l'une des sociétés de notre groupe est détenu par vous et a été utilisé pour toute activité frauduleuse, blanchiment d'argent, financement du terrorisme ou autre activité criminelle.

16.5. Nous pouvons suspendre votre compte Rihaplus à tout moment si :

16.5.1. Nous pensons raisonnablement que votre compte Rihaplus a été compromis ou pour d'autres raisons de sécurité ; ou

16.5.2. Nous soupçonnons raisonnablement que votre compte Rihaplus a été utilisé ou est utilisé sans votre autorisation ou de manière frauduleuse ; et nous vous en informerons avant la suspension ou, si une notification préalable n'est pas possible dans les circonstances, rapidement après la suspension, sauf si la loi nous interdit de vous en informer.

17. Modifications de ces conditions d'utilisation

17.1. Ces conditions d'utilisation et toutes les conditions supplémentaires qui peuvent s'appliquer sont susceptibles d'être modifiées. Les modifications seront mises en œuvre avec un préavis de notre part selon la procédure décrite dans cette section.

17.2. Nous vous informerons de tout changement proposé en envoyant un e-mail à l'adresse e-mail principale enregistrée avec votre compte Rihaplus.

17.3. Le changement proposé entrera en vigueur deux (2) semaines après la date à laquelle l'avis de changement est réputé reçu en vertu de l'article 18.1, à moins que vous ne nous ayez avisé que vous vous opposez aux changements proposés avant leur entrée en vigueur. Les modifications qui vous rendent ces conditions d'utilisation plus favorables entreront en vigueur immédiatement si cela est indiqué dans l'avis de modification. Les modifications des taux de change entreront en vigueur immédiatement et sans préavis et vous n'aurez pas le droit de vous opposer à une telle modification.

17.4. Si vous vous opposez aux modifications, elles ne s'appliqueront pas à vous. Cependant, une telle objection constituera un avis de votre part de résilier et de fermer votre compte Rihaplus. Votre compte Rihaplus sera fermé conformément aux dispositions de la section 7 ci-dessus.

18. Comment nous communiquons

18.1. Nous vous contactons généralement par e-mail et/ou numéro fourni pendant l'ouverture du compte. À cette fin, vous devez à tout moment conserver au moins une adresse e-mail et un numéro de téléphone valides dans votre profil de compte Rihaplus. Vous devez vérifier régulièrement et fréquemment les messages entrants. Les e-mails peuvent contenir des liens vers d'autres communications sur notre site Web. Toute communication ou notification envoyée par e-mail sera réputée reçue par vous le même jour si elle est reçue dans votre boîte e-mail avant 16h30 un jour ouvrable. S'il est reçu dans votre boîte de réception après 16 h 30 un jour ouvrable ou à tout autre moment, il sera réputé reçu le jour ouvrable suivant.

18.2. Lorsque la législation nous oblige à vous fournir des informations sur un support durable, nous vous enverrons un e-mail (avec ou sans pièce jointe) ou vous enverrons une notification vous indiquant des informations sur notre site Web d'une manière qui vous permet de conserver les informations dans format d'impression ou autre format que vous pouvez conserver en permanence pour référence future. Nous vous recommandons de conserver des copies de toutes les communications que nous envoyons ou mettons à votre disposition.

18.3. Vous pouvez demander une copie des conditions d'utilisation actuelles ou de tout autre document contractuel vous concernant en contactant le service client.

18.4. Pour afficher les e-mails, vous avez besoin d'un ordinateur avec un logiciel de messagerie qui peut afficher les e-mails au format HTML. Nous pouvons également vous envoyer des pièces jointes au format PDF (Portable Document Format) d'Adobe Système Inc., pour lesquelles vous avez besoin du logiciel Acrobat Reader d'Adobe, qui peut être téléchargé gratuitement sur le site Web d'Adobe.

18.5. Nous ne vous enverrons jamais d'e-mails avec des fichiers exécutables joints ou avec des liens vers des fichiers exécutables. Si vous recevez un e-mail contenant de telles pièces jointes, vous devez supprimer le message sans cliquer sur la pièce jointe. Si vous ne savez pas si une communication provient de nous, veuillez contacter le service client.

18.6. Nous vous communiquerons en langue choisie et accepterons toujours les communications qui nous sont faites en langues disponibles sur le site. Vous pouvez choisir votre langue préférée dans la liste des langues prises en charge dans votre profil de compte Rihaplus et nous vous enverrons des notifications par e-mail et des communications automatisées concernant les modifications de ces conditions d'utilisation dans la langue de votre choix. Pour les communications non standard, nous nous réservons le droit de communiquer avec vous en anglais et/ou français. Les documents ou communications dans toute autre langue ne sont fournis que pour des raisons de commodité et ne nous obligent pas à poursuivre toute communication dans cette langue.

18.7. Outre la communication par e-mail, nous pouvons vous contacter par courrier ou par téléphone, le cas échéant. Si vous utilisez des services mobiles, nous pouvons communiquer avec vous par SMS. Toute communication ou notification envoyée par la poste sera réputée reçue trois jours à compter de la date de publication dans les cinq jours suivant la publication pour la poste internationale. Toute communication ou notification envoyée par SMS sera réputée reçue le même jour.

18.8. Vous pouvez nous contacter à tout moment en envoyant un message au service client via la fonction « Support ».

19. Plaintes

19.1. Toute réclamation à notre sujet ou concernant les services que nous proposons doit nous être adressée en premier lieu en contactant le service client. Vous devez clairement indiquer que vous souhaitez nous adresser une réclamation. Cela nous aide à distinguer une plainte d'une simple requête. Nous vous envoyons un accusé de réception de plainte par courrier ou par e-mail dans les 48 heures suivant la réception de votre réclamation conformément à notre procédure de réclamation.

19.2. Nous nous efforçons de vous fournir une réponse ou une résolution à votre plainte dans les délais indiqués par le service de médiation financière. Si cela n'est pas possible en raison de circonstances imprévues ou d'un manque d'informations, nous vous contacterons.

19.3. Si votre plainte n'est pas résolue à votre satisfaction, vous pouvez recontacter a nouveau le service client en y attachant la référence de la première demande non achevée.

20. Divers

20.1. Aucune autre personne que vous n'a de droits en vertu des présentes conditions d'utilisation.

20.2. Votre compte Rihaplus vous est personnel et vous ne pouvez céder aucun droit en vertu des conditions d'utilisation à un tiers.

20.3. Votre compte Rihaplus est exploité au Burundi et les présentes conditions d'utilisation sont régies et interprétées conformément aux lois du Burundi. Tout litige en vertu des présentes conditions d'utilisation ou autrement en relation avec votre compte Rihaplus sera porté exclusivement devant les tribunaux du Burundi.

20.4. Si une partie de ces conditions d'utilisation est jugée invalide, illégale ou inapplicable par un tribunal compétent, cette partie doit être séparée du reste des conditions d'utilisation, qui continueront d'être valides et exécutoires dans toute la mesure du possible. Autorisé par la loi.

21. Définitions

Différents termes dans ces conditions d'utilisation ont une signification définie comme suit :

« Jour ouvrable » signifie tout jour autre qu'un samedi ou un dimanche ou un jour férié ou bancaire Au Burundi.

« Service client » désigne notre service client, auquel vous pouvez accéder en envoyant un message via la fonction « Support » sur le site Web

« Frais » désigne les frais que vous devez nous payer pour l'utilisation de nos services

« Méthode de paiement » désigne les virements bancaires et les instruments de paiement, y compris, mais sans s'y limiter, les cartes de crédit et les cartes de débit.

« Avis de confidentialité » est la politique de Rihaplus régissant le traitement des données personnelles disponible sur le site Web, qui peut être modifiée de temps à autre.

« Rihaplus » désigne Rihaplus Sprl. (Numéro d'enregistrement au Registre de commerce RCCM : 26084/20) dont le siège social est situé au Blvd. Melchior NDADAYE, Peace corner building, Bureau C8.

« Compte Rihaplus » désigne le compte de monnaie électronique que vous ouvrez et gérez via le site Web Rihaplus

« Conditions d'utilisation », désigne les présentes conditions d'utilisation du compte Rihaplus, publiées sur le site Web et qui peuvent être modifiées à tout moment.

« Fournisseur tiers » désigne un fournisseur de services autorisé dont vous avez convenu qu'il peut accéder aux informations ou effectuer des paiements pour vous à partir de votre compte Rihaplus.

« Nous », « notre », signifie Rihaplus

« Vous », « votre » signifie vous, la personne physique ou morale au nom de laquelle le compte Rihaplus est ouvert et géré