



CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION DE LA CAGNOTTE DIGITALISEE PAJOMA

Nous vous invitons à lire attentivement les présentes Conditions Générales d'Utilisation « CGU » du Site et de l'application Ci-après « La plateforme ». En tant qu'Utilisateur, vous êtes tenu de respecter l'intégralité des dispositions que contiennent les CGU. L'accès aux Services proposés implique votre acceptation complète et sans réserve de ces CGU. Si vous ne les acceptez pas ou ne prévoyez pas de vous y conformer, nous vous invitons à ne pas finaliser votre inscription, ce qui entraînera l'impossibilité de bénéficier des Services offerts par PAJOMA sur sa plateforme.

Préambule

PAJOMA est une société (SARL), au capital de 1.000.000 CFA, immatriculée au registre du commerce et du Mobilier d'Abidjan (RCCM), sous le N°CI-CI-ABJ-03-2024-B13-06327, dont le siège social est situé aux 2 Plateaux, 7^e Tranche rue L129 – Abidjan – Côte d'Ivoire, 21 BP 814 Abidjan 21. PAJOMA est propriétaire et gérante de l'application mobile PAJOMA et du site internet <http://www.pajoma.net> (Site web)

PAJOMA est une plateforme sécurisée qui permet de collecter de l'argent de plusieurs de personnes physiques ou morales pour soutenir une cause précise.

Toute personne naviguant sur le Site, qu'elle soit Utilisateur ou Visiteur, doit veiller à lire attentivement et régulièrement les présentes conditions générales d'utilisation ("CGU").

PAJOMA s'appuie sur des prestataires agréés de services de paiement (PSP), tels que CINETPAY ou PAYSTACK, pour la collecte et la sécurisation des fonds versés par les Participants. Dans la majorité des cas, ces fonds sont conservés directement chez ces prestataires, conformément à leurs obligations réglementaires.

Toutefois, dans certaines situations techniques — notamment lorsque certaines fonctionnalités des PSP sont temporairement indisponibles ou restreintes (ex : traitement différé des paiements par carte bancaire) —, les montants collectés peuvent être automatiquement reversés sur le compte bancaire professionnel de PAJOMA.

Dans ce cas précis, PAJOMA agit exclusivement comme **mandataire administratif et technique**, aux seules fins de conserver temporairement les fonds collectés jusqu'à leur affectation au Projet ou au Bénéficiaire désigné. Aucun intérêt, gain, ou revenu financier n'est perçu par PAJOMA du fait de cette conservation, qui reste strictement distincte des fonds propres de l'entreprise et affectée juridiquement au financement du Projet défini dans la Cagnotte.

ARTICLE 1 – DÉFINITIONS

Dans le cadre des présentes Conditions Générales d'Utilisation, les termes suivants auront la signification ci-dessous :

- **Bénéficiaire** : Personne physique ou morale désignée par l'Organisateur pour recevoir les fonds collectés. Le Bénéficiaire peut être l'Organisateur lui-même, sous réserve du respect des présentes CGU.
- **Cagnotte** : Montant des contributions versées par des Participants via la Plateforme PAJOMA, destiné à soutenir un Projet ou une cause. Elle peut être publique ou privée.
- **Cagnotte solidaire** : Cagnotte dont le but est exclusivement social ou humanitaire, constituée uniquement de Dons désintéressés.
- **Compte de collecte** : désigne l'espace technique rattaché à chaque cagnotte, permettant de recevoir les contributions des participants. Ce compte n'est pas juridiquement un compte de paiement ouvert au nom de l'Organisateur, mais un outil de centralisation des fonds avant leur reversement, conformément aux conditions prévues par la plateforme.
- **Conditions Générales** : Désigne les présentes Conditions Générales d'Utilisation de la Plateforme PAJOMA.
- **Contenu** : Ensemble des textes, images, vidéos, commentaires, présentations de projets ou cagnottes publiés sur la Plateforme par les Utilisateurs.
- **Dépense** : Instruction transmise par l'Organisateur à PAJOMA pour initier un paiement à partir de la Cagnotte, conformément à l'objet défini et après validation des justificatifs requis.
- **Don** : Contribution financière, libre et volontaire, effectuée par un Participant dans le cadre d'une Cagnotte solidaire. Il ne donne lieu à aucune contrepartie.
- **Données personnelles** : Informations permettant d'identifier directement ou indirectement une personne physique ou morale, au sens de la réglementation ivoirienne en matière de protection des données.
- **Financement participatif** : Mécanisme consistant à collecter des fonds auprès d'une communauté d'internautes pour financer un projet, via une plateforme numérique.
- **Identifiant** : Adresse e-mail et mot de passe choisis par l'Utilisateur pour accéder à son Profil PAJOMA.
- **Objet** : Finalité déclarée et décrite par l'Organisateur au moment de la création de la cagnotte.
- **Opération de paiement** : Toute transaction entraînant un débit ou un virement de fonds à partir d'une Cagnotte, validée selon les règles de vérification de PAJOMA.
- **Organisateur** : Personne physique ou morale ayant créé une cagnotte sur la plateforme PAJOMA, et en assurant la gestion jusqu'à la clôture.
- **Page d'invitation** : Page web ou section de l'application décrivant une cagnotte et permettant aux tiers d'y accéder pour contribuer ou partager.
- **Participant** : Personne physique ou morale ayant contribué à une cagnotte via un moyen de paiement disponible sur la Plateforme (mobile money, carte bancaire, etc.).
- **Participation** : Somme versée par un Participant à une Cagnotte, exprimée en Francs CFA.
- **Profil** : Espace personnel de l'Utilisateur sur la Plateforme PAJOMA.
- **Profil vérifié** : Profil ayant fourni à PAJOMA une pièce d'identité valide et une photo, et validé par l'équipe de modération.
- **Projet** : Initiative ou cause décrite par l'Organisateur et financée au moyen d'une cagnotte.
- **PSP (Prestataire de Services de Paiement)** : Fournisseur de services de paiement partenaire de PAJOMA, notamment CINETPAY ou PAYSTACK, chargé d'assurer la sécurisation et le traitement des transactions financières sur PAJOMA.
- **Service(s) PAJOMA** : Ensemble des fonctionnalités disponibles sur le site ou l'application mobile PAJOMA.
- **Site web** : Le site internet accessible à l'adresse www.pajoma.net.
- **La Plateforme** : Ensemble constitué du site internet et de l'application mobile PAJOMA.
- **Utilisateur** : Toute personne inscrite sur la Plateforme, qu'elle soit Organisateur ou Participant.



- **Visiteur** : Toute personne consultant le site ou l'application sans y être encore inscrite.

ARTICLE 2 – OBJET

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation (ci-après les « CGU ») ont pour objet de définir les règles applicables à l'accès et à l'utilisation de la plateforme PAJOMA, accessible via le site web www.pajoma.net et l'application mobile PAJOMA (Android et iOS).

PAJOMA est une plateforme numérique de financement participatif solidaire panafricain, qui permet à tout Utilisateur :

- De créer ou soutenir des projets à impact social, humanitaire ou personnel via des cagnottes en ligne ;
- De mobiliser sa communauté pour collecter des fonds à travers des contributions de faibles montants, rendues possibles par la force du collectif ;
- De suivre de manière transparente l'évolution des cagnottes et leurs réalisations sur le terrain, notamment via l'outil de Feedback intégré.

La Plateforme propose un cadre sécurisé, transparent et structuré, permettant à des projets légitimes de voir le jour ou d'être amplifiés, sans que PAJOMA ne soit responsable de la nature, de la véracité ou de la réussite des projets hébergés.

En utilisant les Services proposés par PAJOMA, l'Utilisateur reconnaît avoir pris connaissance des présentes CGU et les accepter sans réserve.

ARTICLE 3 – ACCEPTATION ET OPPOSABILITÉ DES CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION (CGU)

L'utilisation de la plateforme PAJOMA implique l'acceptation pleine, entière et sans réserve des présentes Conditions Générales d'Utilisation.

Cette acceptation est matérialisée :

- Lors de l'inscription, par la case à cocher : « J'ai lu et j'accepte les Conditions Générales d'Utilisation de PAJOMA » ;
- Ou, en cas de simple participation à une cagnotte sans création de compte, par la validation explicite de la transaction de paiement sur la plateforme.

Les CGU sont opposables à tout Utilisateur dès leur acceptation, et ce pendant toute la durée d'utilisation de la plateforme.

En cas de non-acceptation ou de refus des CGU, l'Utilisateur ne doit ni s'inscrire, ni créer, ni participer à une cagnotte via la plateforme. Dans ce cas, l'accès aux services de PAJOMA est impossible.

Les CGU peuvent être consultées à tout moment sur le site www.pajoma.net.

Seule la version acceptée électroniquement par l'Utilisateur fait foi entre les parties, notamment en cas de litige. Les notifications automatiques envoyées par la plateforme n'ont qu'un caractère informatif et ne peuvent être invoquées pour créer ou faire valoir un droit.



ARTICLE 4 – CONDITIONS D’INSCRIPTION SUR LA PLATEFORME

Pour pouvoir créer ou participer à une cagnotte via PAJOMA, l’Utilisateur doit obligatoirement s’inscrire sur la plateforme. À ce titre, il s’engage à fournir des informations exactes, complètes et à jour.

4.1. Conditions requises

L’inscription est réservée :

- Aux personnes physiques majeures (18 ans révolus) ;
- Ou aux représentants légaux de personnes morales, dûment habilités à agir pour le compte de celles-ci et pouvant justifier de cette qualité.

Le simple Visiteur n’est pas tenu de s’inscrire pour consulter les contenus publics de la plateforme. En revanche, l’inscription est indispensable pour créer une cagnotte ou y participer.

4.2. Création du Profil

L’inscription entraîne automatiquement la création d’un Profil personnel, accessible depuis l’application mobile ou le site internet de PAJOMA.

Le Visiteur souhaitant devenir Utilisateur devra fournir les informations suivantes :

- Nom, prénom, date de naissance, nationalité, pays de résidence ;
- Adresse email valide et mot de passe sécurisé ;
- Numéro de téléphone mobile actif ;
- Acceptation expresse des présentes CGU et des CGU des prestataires de services de paiement (CINETPAY, PAYSTACK).

L’inscription est confirmée par email et/ou SMS.

4.3. Identifiants et sécurité

L’Utilisateur est seul responsable de la confidentialité et de l’usage de ses identifiants. Toute connexion au moyen de ces identifiants sera réputée effectuée par lui-même.

En cas de perte ou de compromission de son mot de passe, l’Utilisateur pourra en générer un nouveau via la fonction « Mot de passe oublié ». En cas d’usage frauduleux, il s’engage à en informer immédiatement PAJOMA via l’adresse contact@pajoma.net ou la messagerie intégrée à la plateforme.

Il est interdit de créer plusieurs profils ou de créer un compte pour autrui.

4.4. Modification des informations

L’Utilisateur peut à tout moment demander la mise à jour ou la rectification de ses informations personnelles via la messagerie interne ou par email au service client.

Il demeure seul responsable de toute utilisation de son compte par un tiers jusqu’à ce qu’il ait sollicité la modification ou désactivation de ses identifiants.



ARTICLE 5 – CRÉATION ET FONCTIONNEMENT D’UNE CAGNOTTE

5.1. Création d’une Cagnotte par l’Organisateur

Tout Utilisateur ayant un **profil** (qu’il soit **vérifié ou non**) peut créer une Cagnotte sur PAJOMA, à condition de fournir les informations suivantes :

- Le type de cagnotte choisi (privée ou publique, solidaire ou personnelle) ;
- Un titre clair et représentatif ;
- L’identité du Bénéficiaire ;
- Une description sincère et fidèle de l’objectif poursuivi ;
- Le montant cible (facultatif mais recommandé) ;
- Une date limite pour les contributions (facultative mais recommandée) ;
- Un visuel illustratif (photo ou image), si souhaité.

L’Organisateur est seul responsable des informations fournies, de leur exactitude, et de la conformité de la cagnotte aux lois en vigueur en Côte d’Ivoire.

Attention : un profil non vérifié ne pourra pas retirer les fonds. Le retrait de la cagnotte est subordonné à la validation du processus KYC (Know Your Customer) pour garantir la sécurité et la traçabilité des fonds.

Une cagnotte n’est considérée comme valide que si elle reçoit plusieurs contributions distinctes. Une contribution unique peut entraîner l’annulation automatique de la cagnotte.

5.2. Administration et gestion de la Cagnotte

Depuis son interface, l’Organisateur peut :

- Permettre aux contributeurs d’effectuer une participation de façon **anonyme** (nom masqué) ;
- **Autoriser ou non l’affichage public du montant des contributions individuelles**, afin de respecter la discrétion de certains donateurs ;
- Publier des messages ou des actualités à destination des contributeurs.

L’Organisateur **peut demander à modifier** certains éléments de la cagnotte (titre, description, date, montant) avant sa clôture, **sous réserve de l’approbation préalable de la plateforme PAJOMA**. Aucune modification majeure ne peut être réalisée sans validation explicite de l’équipe PAJOMA.

De même, toute demande de **clôture anticipée** d’une cagnotte, avant la date initialement fixée, doit être soumise à l’approbation préalable de PAJOMA.

En cas de vérification manuelle en cours (contrôle d’identité ou d’authenticité du projet), la plateforme peut temporairement restreindre les fonctionnalités de modification ou de visibilité, dans un souci de conformité et de transparence.

5.3. Fonctionnement du PSP et frais associés

PAJOMA collabore avec deux Prestataires de Services de Paiement (PSP) agréés : **PAYSTACK** et **CINETPAY**, chargés d’assurer la réception des contributions effectuées sur les cagnottes via carte bancaire ou mobile money. Ces prestataires garantissent la sécurité des transactions financières.



Les fonds collectés sont initialement reçus et stockés chez ces agrégateurs de paiement, mais pour des raisons techniques et opérationnelles, notamment dans le cadre de PAYSTACK, **les montants collectés peuvent être automatiquement transférés sur le compte bancaire de PAJOMA**, avant d'être reversés à l'Organisateur ou au Bénéficiaire conformément aux modalités prévues. Dans ce cas, PAJOMA agit uniquement en qualité d'intermédiaire technique, sans jamais disposer librement des fonds à des fins autres que celles prévues dans l'objet de la cagnotte.

- **Frais de transaction (contributeurs)**

Lors de chaque participation à une cagnotte, des **frais de transaction** sont appliqués automatiquement par les prestataires techniques de paiement (CINETPAY ou PAYSTACK). Ces frais varient selon :

- Le pays d'émission du paiement ;
- Le type de moyen de paiement utilisé (mobile money ou carte bancaire) ;
- Le réseau mobile ou le type de carte.

Pour simplifier l'expérience utilisateur et harmoniser la gestion des contributions, PAJOMA applique **un taux forfaitaire unique** :

- **4 %** pour les paiements effectués par **mobile money** ;
- **5 %** pour les paiements effectués par **carte bancaire (Visa/Mastercard)**.

Ces frais ne sont **pas perçus par PAJOMA**, mais sont **intégralement reversés aux agrégateurs de paiement** (CINETPAY ou PAYSTACK). Cependant, du fait de l'hétérogénéité des commissions prélevées selon les cas, des écarts peuvent exister entre le taux forfaitaire appliqué et la commission réelle facturée par le PSP. **Toute différence éventuelle est automatiquement reversée dans la cagnotte, au bénéfice du projet soutenu.**

Les contributeurs ont la possibilité, au moment du paiement, de choisir **s'ils souhaitent prendre en charge ces frais de transaction ou non.**

- **Frais de service PAJOMA (organisateurs)**

La plateforme PAJOMA se rémunère uniquement lors du **retrait final** de la cagnotte. À cette étape, **un frais de service unique de 4 %** est appliqué sur le **montant total collecté**, déduction faite des éventuels remboursements.

Ce montant couvre :

- L'hébergement et la sécurisation technique de la plateforme ;
- Le support client ;
- La vérification et le contrôle des cagnottes ;
- L'administration technique des retraits.

Toutes les conditions relatives aux frais sont spécifiées dans les présentes Conditions Générales d'Utilisation (aucune page distincte de tarification ne leur est dédiée).



5.4. Clôture et reversement de la cagnotte

Une cagnotte est automatiquement clôturée à la **date prévue de fin**, telle que renseignée par l'Organisateur lors de sa création.

Toute demande de **clôture anticipée** (avant la date prévue) doit obligatoirement faire l'objet d'une **autorisation expresse de la plateforme PAJOMA**. L'Organisateur ne dispose d'aucune autonomie pour clôturer lui-même une cagnotte avant son terme sans validation préalable.

Une fois la cagnotte clôturée, l'Organisateur peut initier une **demande de retrait**. Ce retrait ne sera autorisé qu'après la **vérification complète de son identité** (profil vérifié via le processus KYC), et sous réserve de la conformité du projet avec les conditions de PAJOMA.

Le reversement peut être effectué :

- Par virement bancaire au nom de l'Organisateur ou du Bénéficiaire désigné ;
- Ou par tout autre canal sécurisé validé par PAJOMA.

Le montant versé correspond au total collecté, **déduction faite** :

- Le montant versé correspond au total collecté, **déduction faite des frais de service PAJOMA (4 % du montant total collecté)**.
- Et des **frais de transaction** éventuels, s'ils n'ont pas été pris en charge par les contributeurs lors de la participation.

Dans le cas d'une **collecte associative ou institutionnelle**, des documents complémentaires pourront être exigés avant le déblocage des fonds (statuts, récépissé, justificatif de projet, etc.).

En cas de **suspicion de fraude**, de **projet fictif** ou de **non-respect des CGU**, PAJOMA se réserve le droit de suspendre la cagnotte, de bloquer temporairement les fonds collectés et de lancer une procédure d'évaluation complémentaire.

ARTICLE 6 – PARTICIPATION À UNE CAGNOTTE

6.1. Principe Général

Toute personne physique ou morale peut participer à une cagnotte sur la plateforme PAJOMA, qu'elle soit **publique** ou **privée**.

- Une **cagnotte publique** est visible dans le **fil d'actualité de l'application**. Elle peut être consultée, partagée ou soutenue par **tous les utilisateurs** de PAJOMA.
- Une **cagnotte privée** n'apparaît pas dans le fil d'actualité. Elle n'est accessible **que via un lien direct**, transmis par l'Organisateur ou par un tiers.

Pour contribuer, le Participant doit créer un Profil ou se connecter à un Profil existant. La participation s'effectue via les moyens de paiement proposés par la plateforme (Mobile Money, carte bancaire, ou tout autre mode autorisé).



Une fois la contribution validée par le prestataire de paiement (PSP), le montant est ajouté à la cagnotte et l'Organisateur en est notifié. Un délai technique peut exister selon le canal de paiement.

Les Participants peuvent, selon les options définies par l'Organisateur :

- Choisir de rendre leur participation visible ou anonyme pour les autres utilisateurs.

Le Participant autorise l'Organisateur à utiliser sa participation conformément à l'Objet déclaré de la cagnotte.

6.2. Frais de Transaction

Lors de la participation à une cagnotte, des **frais de transaction** sont automatiquement appliqués par les **prestataires de services de paiement (PSP)**. Ces frais ne sont **pas perçus par PAJOMA**.

À ce jour, les frais sont les suivants :

- **4 %** pour les paiements via Mobile Money ;
- **5 %** pour les paiements par carte bancaire.

Ces taux fixes couvrent une fourchette variable de frais prélevés par les PSP, selon le pays, le réseau ou le canal utilisé. La différence éventuelle entre le taux réel et le taux appliqué est automatiquement reversée dans la cagnotte, au bénéfice du projet concerné.

Le Participant peut choisir de **prendre en charge ou non ces frais**. Dans le cas contraire, ils sont déduits du montant versé à la cagnotte.

6.3. Moyens de Paiement Acceptés

Seuls les paiements effectués via les moyens proposés sur la plateforme (Mobile Money, carte bancaire, etc.) sont autorisés.

Tout autre mode de paiement non prévu par PAJOMA (virement direct, espèces, chèque, etc.) est interdit et ne saurait engager la responsabilité de PAJOMA en cas de litige.

6.4. Remboursement

Les remboursements sont possibles uniquement si :

- La cagnotte est encore active (non clôturée) ;
- Les fonds n'ont pas encore été dépensés ou reversés.

La demande doit être adressée par écrit à **serviceclient@pajoma.com** en précisant l'identifiant de la transaction. L'Organisateur doit valider la demande avant tout traitement.

Les frais de transaction perçus par les PSP ne sont pas remboursables. Toute demande liée à une erreur de paiement, une fraude ou une perte de moyen de paiement devra être accompagnée de justificatifs.

Les remboursements acceptés sont traités dans un délai de **5 jours ouvrés**.



ARTICLE 7 – CLÔTURE ET REVERSEMENT DE LA CAGNOTTE

7.1. Clôture automatique ou anticipée

Une cagnotte est clôturée :

- **Automatiquement**, à la date de fin renseignée lors de sa création ;
- **Manuellement et de manière anticipée**, uniquement avec l'**autorisation préalable de l'équipe PAJOMA**.

L'Organisateur ne peut procéder de manière autonome à une clôture anticipée depuis son interface. Toute demande de clôture avant la date prévue doit être transmise à PAJOMA pour validation.

La plateforme se réserve le droit de suspendre ou clôturer une cagnotte à tout moment, notamment en cas de non-conformité avec les présentes CGU, de suspicion de fraude, ou de signalement d'un usage inapproprié.

7.2. Conditions de reversement

À la clôture de la cagnotte, le **montant total collecté** est reversé à l'Organisateur, après déduction :

- Des **frais de service de PAJOMA**, fixés à **4 %** du montant total.

Le reversement est effectué :

- sur un compte bancaire ou un numéro Mobile Money appartenant à l'Organisateur ;
- Sous réserve que celui-ci dispose d'un **profil vérifié**, c'est-à-dire qu'il a complété et validé son processus KYC.

L'Organisateur soumet sa demande de reversement via l'interface prévue à cet effet, en précisant

- Le **mode de versement** souhaité ;
- Les **coordonnées exactes** du compte ou numéro Mobile Money à utiliser.

7.3. Délai de traitement

Le traitement de la demande et le reversement effectif sont réalisés dans un délai maximum de **5 jours ouvrés** après validation complète de la demande par l'équipe PAJOMA.

En cas d'anomalie, de suspicion de fraude ou de demande incomplète, PAJOMA se réserve le droit de suspendre temporairement le reversement, le temps de procéder aux vérifications nécessaires.



ARTICLE 8 – OBLIGATIONS ET RESPONSABILITÉS DE L'ORGANISATEUR

L'Organisateur s'engage à respecter les présentes Conditions Générales d'Utilisation, ainsi que toutes les lois et réglementations applicables dans le cadre de la création et de la gestion de sa cagnotte.

À ce titre, il s'engage notamment à :

- Fournir des **informations exactes, sincères et à jour** concernant son identité et le projet présenté ;
- Ne pas usurper l'identité d'un tiers ou utiliser des documents ou justificatifs frauduleux ;
- Ne pas détourner la cagnotte de son objet initialement présenté lors de la création sur la plateforme ;
- Ne pas proposer une cagnotte contraire à l'ordre public, à la morale, ou portant atteinte aux droits de tiers (droit à l'image, vie privée, propriété intellectuelle, etc.)
- Utiliser les fonds collectés **uniquement** pour l'objet déclaré de la cagnotte, tel que validé par PAJOMA ;
- Informer PAJOMA de tout changement important relatif au projet (retard, annulation, évolution du besoin, etc.) ;
- Ne pas utiliser les fonds à des fins commerciales ou lucratives personnelles, sauf accord exprès de PAJOMA dans le cadre d'une levée de fonds encadrée.

PAJOMA se réserve le droit de suspendre ou clôturer une cagnotte et/ou désactiver un compte organisateur, en cas de non-respect de ces obligations ou sur signalement d'un usage inapproprié.

ARTICLE 9 – ENGAGEMENTS ET RESPONSABILITÉS DES CONTRIBUTEURS

Chaque utilisateur qui participe à une cagnotte (ci-après le **Contributeur**) s'engage à :

- Effectuer sa contribution de manière volontaire, libre et éclairée, en ayant pris connaissance des présentes CGU ;
- N'utiliser que des **moyens de paiement autorisés** et dont il est le **titulaire légitime**
- Ne pas tenter de contourner ou perturber le bon fonctionnement du système de paiement ou des services de PAJOMA ;
- Ne pas réclamer le remboursement d'une contribution, sauf en cas de manquement avéré de l'Organisateur ou d'utilisation frauduleuse de la cagnotte, dans les conditions précisées à l'article 11.

Le Contributeur reconnaît que :

- Toute participation est **définitive et irrévocable**, une fois validée et acceptée par les systèmes de paiement ;
- Il lui revient de **vérifier le sérieux du projet** avant d'y contribuer ;



- PAJOMA n'est pas tenue de vérifier l'exactitude ou la véracité des projets au-delà des vérifications usuelles de conformité ;
- Le montant affiché comme « collecté » inclut les contributions reçues, nettes ou brutes selon que les frais de transaction ont été pris ou non en charge par les contributeurs ;
- En cas de suspicion d'usage abusif ou frauduleux, il peut signaler la cagnotte via les outils mis à disposition sur la plateforme.

ARTICLE 10 – UTILISATION DES FONDS COLLECTÉS

L'Organisateur s'engage à utiliser les fonds collectés exclusivement pour l'objet déclaré de la cagnotte, tel que précisé dans le descriptif publié sur la plateforme. Toute utilisation des fonds à d'autres fins est strictement interdite et pourra entraîner, en cas de signalement ou de doute légitime, une enquête interne par PAJOMA, voire un signalement aux autorités compétentes.

PAJOMA ne saurait être tenue responsable en cas de détournement, d'usage frauduleux ou non conforme des fonds collectés, l'Organisateur demeurant seul responsable devant les contributeurs et les autorités compétentes.

PAJOMA encourage les organisateurs à documenter les actions financées par les cagnottes (photos, rapports, vidéos, etc.) et à les rendre visibles via la plateforme, dans un souci de transparence et d'inspiration collective.

ARTICLE 11 – OBLIGATIONS ET RESPONSABILITÉS DE L'UTILISATEUR

L'utilisateur s'engage à utiliser la plateforme PAJOMA dans le respect des présentes CGU, des lois en vigueur, de l'ordre public et des bonnes mœurs.

Il s'interdit notamment :

- de créer ou de promouvoir des cagnottes portant atteinte à la dignité humaine, incitant à la haine, à la violence ou à toute forme de discrimination ;
- d'usurper l'identité d'un tiers ou de fournir de fausses informations, notamment dans le cadre du processus de vérification d'identité (KYC) ;
- d'utiliser les fonds collectés à des fins illégales, personnelles ou étrangères à l'objet déclaré de la cagnotte ;
- de tenter d'entraver le bon fonctionnement de la plateforme, d'en détourner les fonctionnalités ou d'en extraire des données de manière automatisée.

L'utilisateur reste seul responsable de l'usage qu'il fait de la plateforme et des conséquences liées à ses actions. PAJOMA se réserve le droit de suspendre ou de supprimer sans préavis tout compte ou toute cagnotte en cas de manquement grave ou répété aux présentes CGU.



ARTICLE 12 – RESPONSABILITÉ DE PAJOMA

PAJOMA agit en tant qu'intermédiaire technique mettant à disposition une plateforme numérique permettant la création, la diffusion et le suivi de cagnottes à impact social.

PAJOMA ne garantit pas :

- la réalisation effective des projets associés aux cagnottes ;
- la véracité des informations fournies par les organisateurs ;
- la réussite ou le montant final des collectes.

PAJOMA ne peut être tenue responsable :

- des conséquences liées à un usage frauduleux, abusif ou détourné de la plateforme ;
- des pertes financières résultant d'une mauvaise gestion ou d'un détournement par l'organisateur ;
- d'un manquement du prestataire de service de paiement (PSP) dans le traitement des opérations financières ;
- ni des interruptions temporaires du service, pertes de données ou dysfonctionnements dus à un incident technique, une maintenance, ou un cas de force majeure.

PAJOMA s'engage néanmoins à déployer tous les moyens raisonnables pour sécuriser la plateforme, accompagner les porteurs de projets et maintenir un haut niveau de transparence dans la gestion des campagnes.

ARTICLE 13 – SÉCURITÉ DES DONNÉES ET CONFIDENTIALITÉ

PAJOMA attache une grande importance à la sécurité et à la confidentialité des données personnelles de ses utilisateurs.

À ce titre, PAJOMA :

- collecte uniquement les données strictement nécessaires à la création d'un compte, à la participation aux cagnottes ou à leur gestion ;
- s'engage à ne jamais vendre, louer ni céder ces données à des tiers non autorisés ;
- met en œuvre des mesures de sécurité techniques et organisationnelles appropriées pour protéger les données contre l'accès non autorisé, la perte, la divulgation ou l'altération.

Les données personnelles peuvent être hébergées sur des serveurs situés en dehors du territoire ivoirien, notamment aux États-Unis. PAJOMA s'assure que ces transferts s'effectuent dans des conditions garantissant un niveau de protection adéquat des données, conformément aux standards internationaux de sécurité et de confidentialité.

Les utilisateurs disposent d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression de leurs données personnelles. Ils peuvent exercer ce droit en adressant une demande à l'adresse email officielle de PAJOMA.



Par ailleurs, PAJOMA se réserve le droit d'analyser de manière agrégée et anonyme les comportements des utilisateurs à des fins statistiques ou d'amélioration de la qualité du service.

ARTICLE 14 – LIMITATION DE RESPONSABILITÉ

PAJOMA s'engage à fournir un service accessible, sécurisé et fonctionnel. Toutefois, la responsabilité de PAJOMA ne saurait être engagée dans les cas suivants :

- interruptions temporaires du service dues à des opérations de maintenance, des mises à jour ou des améliorations techniques ;
- dysfonctionnements indépendants de la volonté de PAJOMA, notamment en cas de défaillance du fournisseur d'accès internet, de l'agrégateur de paiement, ou de tout événement relevant de la force majeure ;
- mauvaise utilisation de la plateforme par les utilisateurs ou non-respect des présentes Conditions Générales d'Utilisation ;
- contenus publiés par les utilisateurs dans les cagnottes, y compris les textes, images ou vidéos qui relèvent de leur seule responsabilité.

PAJOMA décline toute responsabilité quant aux conséquences d'un retard ou d'un refus de versement, dès lors que ce retard ou ce refus est dû à l'absence ou au non-respect des obligations légales, réglementaires ou contractuelles de l'Organisateur.

Enfin, PAJOMA ne saurait être tenue responsable des décisions de retrait ou de suppression d'une cagnotte prises dans le cadre du respect de ses obligations légales ou de lutte contre les fraudes, les activités illicites ou contraires à l'éthique.

ARTICLE 15 – MÉDIATION ET RÈGLEMENT AMIABLE DES LITIGES

En cas de différend entre un utilisateur et PAJOMA, les parties s'engagent à rechercher en priorité une solution amiable, en contactant d'abord le service support via les canaux de communication mis à disposition sur la plateforme.

Si aucun accord n'est trouvé dans un délai raisonnable, l'utilisateur pourra, avant toute procédure judiciaire, recourir à une médiation indépendante. PAJOMA propose à cet effet les services de :

Maître Baud, médiatrice affiliée à la **CPNM** (Chambre Professionnelle de Négociation et de Médiation),

dans un délai d'un mois suivant le différend, à l'adresse suivante :

 [**mediateure@baud-consulting.com**](mailto:mediateure@baud-consulting.com)

Ce recours à la médiation est entièrement facultatif mais recommandé dans une logique de règlement pacifique des litiges.



ARTICLE 16 – CONVENTION DE PREUVE

L'utilisateur reconnaît la validité et la force probante des échanges électroniques, des enregistrements numériques, des journaux de connexion, des historiques d'activités et des transactions conservées par PAJOMA dans ses systèmes d'information.

Sauf preuve contraire, ces éléments sont réputés valoir preuve des opérations effectuées via la plateforme, notamment des contributions, retraits, consentements ou validations d'actions.

L'utilisateur accepte que ces données puissent être produites en tant que preuve dans le cadre de tout litige ou procédure judiciaire, au même titre qu'un écrit signé de manière manuscrite.

ARTICLE 17 – MODIFICATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION

PAJOMA se réserve le droit de modifier les présentes Conditions Générales d'Utilisation à tout moment, notamment pour les adapter aux évolutions légales, techniques, ou fonctionnelles de la plateforme.

Les utilisateurs seront informés de toute modification significative via les canaux habituels (notification dans l'application, e-mail, ou publication sur le site). La version mise à jour entrera en vigueur dès sa publication, sauf mention contraire.

En continuant à utiliser la plateforme après la modification des CGU, l'utilisateur est réputé avoir accepté la nouvelle version en vigueur. Si l'utilisateur n'adhère pas aux modifications apportées, il est libre de cesser d'utiliser les services proposés par PAJOMA.

ARTICLE 18 – LOI APPLICABLE ET JURIDICTION COMPÉTENTE

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation sont régies par la loi ivoirienne.

En cas de litige relatif à leur interprétation, leur exécution ou leur validité, et après épuisement des recours amiables ou de médiation, les tribunaux compétents d'Abidjan (Côte d'Ivoire) seront seuls habilités à en connaître.