

CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION

NAPS SA est un établissement de paiement agréé par décision du Gouverneur de BANK AL MAGHRIB n°82 du 31 décembre 2018, publiée au Bulletin Officiel n°6758, au capital de 72 000 000 de dirhams ayant son siège social à Casablanca - 16 rue Abdelhak Ben Mahyou, immatriculée au registre de commerce de Casablanca, sous le numéro 130313.

Les données et mises à jour liées au statut, agréments et activités de NAPS sont accessibles sur le site : www.naps.ma

ARTICLE 1 - DEFINITIONS :

« **Titulaire** » : tout client ayant souscrit au compte de paiement NAPS après avoir rempli les conditions nécessaires à l'ouverture du type de compte choisi.

« **Compte NAPS** » : Le compte NAPS est un compte de paiement associé au numéro de téléphone mobile du Titulaire. Il est utilisable à travers l'application NAPS et la carte prépayée.

« **Carte NAPS** » : une carte prépayée rechargeable adossée au compte de paiement NAPS.

« **Application mobile NAPS** » : application mobile associée au compte de paiement NAPS et réservée uniquement aux Titulaires.

« **Mot de passe provisoire** » : ce mot de passe est reçu par SMS lors de la souscription pour permettre au Titulaire d'accéder à son application NAPS et espace personnel. Il est obligatoirement modifié lors de la première connexion.

« **Code PIN provisoire** » : Le code PIN temporaire permet au Titulaire d'activer sa carte prépayée NAPS et de définir son nouveau code PIN lors de l'ouverture de compte ou de recalcul de code PIN. Ce code est à usage unique.

« **Espace personnel en ligne NAPS** » : portail web mis à disposition des Titulaires NAPS et accessible en ligne sous condition d'utilisation du login et mot de passe personnel.

« **Cash in** » : le versement d'argent sur le compte NAPS.

« **Cash out** » : le retrait d'argent à partir d'un compte NAPS.

« **Solde disponible** » : La somme constituée par monnaie électronique, chargée sur le compte de paiement NAPS et non utilisée.

« **Numéro de téléphone et Mot de passe** » : les données de connexion choisies par le Titulaire pour accéder à ses services de paiement en ligne.

ARTICLE 2 - GENERALITES :

Le compte de paiement NAPS offre à son Titulaire l'avantage de bénéficier de deux supports :

- Carte de paiement NAPS, sous licence Mastercard rechargeable et achetée lors de la souscription selon les tarifs en vigueur

- Application NAPS : L'accès à cette application mobile est gratuit hors coût de connexion à internet qui est facturé directement par les opérateurs téléphoniques.

Le compte NAPS donne accès à un ensemble de fonctionnalités :

- Consultation du solde
- Suivi de l'historique des opérations
- Transfert et réception des fonds
- Paiement commerçant
- Alimentation du compte via carte bancaire
- Cash in et cash out en agence
- Retrait GAB
- Localisation des agences
- Assistance et réclamations

Toutes les opérations effectuées à partir des différents supports passent automatiquement via le compte de paiement NAPS et respectent les limites de plafonds fixés par type de compte.

Pour utiliser son compte de paiement, le Titulaire accède à son application NAPS en utilisant son numéro de téléphone et son mot de passe et/ou utilise sa carte prépayée sécurisée par un code PIN confidentiel.

En cas d'indisponibilité du système, NAPS s'engage à informer le Titulaire par SMS sur le numéro de téléphone renseigné sur le contrat.

ARTICLE 3 - RESPONSABILITES ET LIMITATION DE RESPONSABILITE DU TITULAIRE :

- Le Titulaire s'engage à ne communiquer ses Identifiants à aucune autre personne. A défaut, la responsabilité de NAPS ne pourra être engagée en cas d'utilisation frauduleuse de ses Identifiants.

- Le Titulaire reconnaît disposer de la compétence et des moyens nécessaires pour accéder et utiliser son compte de paiement.

- Tout Titulaire est considéré comme acceptant l'application des lois marocaines et l'attribution de compétence aux juridictions du Maroc.

- Il appartient au Titulaire de protéger de façon adéquate son appareil mobile et de sauvegarder ses données et/ou équipement et de prendre les précautions raisonnables et appropriées pour détecter les virus et autres éléments destructeurs.

- Toutes les opérations effectuées par le Titulaire via «carte prépayée NAPS», l'«Application Mobile NAPS» et/ou l'« espace personnel », et ayant fait l'objet d'une authentification sont considérées comme effectuées par ce dernier, ce qu'il accepte expressément et s'engage à ne pas contester.

- Le Titulaire est responsable des dommages et des coûts résultant de son utilisation de l'application en cas d'informations erronées fournies par ses soins, du non-respect des présentes dispositions, de toute atteinte au droit de propriété intellectuelle, et plus généralement, au droit des tiers.

- Le Titulaire doit assurer la garde, la conservation et la confidentialité de ses accès (mot de passe & code PIN), Il en a la responsabilité exclusive et il s'engage à ne pas le divulguer. Il doit prendre aussi toutes les précautions utiles pour préserver la confidentialité de l'accès à sa carte de paiement et à son application NAPS.

- L'utilisation de la carte prépayée NAPS ou l'utilisation conjointe du login (numéro de téléphone) et du mot de passe constituent la preuve de l'identité du Titulaire. Dès qu'il constate la perte ou le vol de sa carte prépayée, du mot de passe de son application NAPS ou bien soupçonne une utilisation frauduleuse de son «Compte NAPS», le Titulaire doit immédiatement le signaler par écrit dans l'une des agences du réseau NAPS, ou auprès du Centre de Relation Client. Toute opposition faite par téléphone doit être confirmée immédiatement par écrit dans l'une des agences du réseau NAPS. Cette déclaration a pour objet de bloquer le «Compte NAPS» jusqu'à réception d'une nouvelle demande de déblocage de la part du Titulaire.

ARTICLE 4 - RESPONSABILITES ET LIMITATION DE RESPONSABILITE DE NAPS :

- NAPS ne saurait être tenu responsable des pertes que le Titulaire pourrait subir à la suite de l'un des événements énoncés dans l'article 3 ci-dessus.

- NAPS ne peut en aucun cas être tenu pour responsable des pertes encourues au titre des opérations réalisées sur le «Compte NAPS», préalablement à la réception de la demande de blocage de compte susvisée.

- NAPS n'est pas tenue de prendre en compte une opposition non confirmée par écrit et se dégage de toute responsabilité dans ce cas.

- La responsabilité de NAPS ne saurait être recherchée en cas d'usage frauduleux ou abusif ou dû à une divulgation volontaire ou involontaire de l'identifiant, mot de passe, code PIN, ou code d'activation du Titulaire de dommages indirects résultant de l'utilisation de la « carte prépayée NAPS », l'« application Mobile NAPS » ou de « l'espace personnel » d'indisponibilité temporaire ou totale de tout ou partie de l'accès à l'« application Mobile NAPS » ou de « l'espace personnel » ou de l'utilisation de la « carte prépayée NAPS », en cas de force majeure d'un défaut de performance quelconque.

- NAPS s'engage à mettre tout en œuvre pour assurer le fonctionnement, dans des conditions optimales, du compte de paiement, la bonne exécution des services proposés et la confidentialité des informations communiquées.

- NAPS se réserve le droit de compléter, modifier et mettre à jour, à tout moment, l'Application NAPS en fonction de l'évolution de la technologie. Par ailleurs, NAPS ne peut pas garantir que l'accès à l'Application puisse être ininterrompu et qu'elle ne ferait pas l'objet de retard ou de pannes. Les services peuvent être également momentanément interrompus pour des raisons de maintenance.

ARTICLE 5 - MODALITES DE SOUSCRIPTION AU COMPTE DE PAIEMENT NAPS

Pour souscrire à un compte de paiement, le citoyen doit disposer d'un numéro National de téléphonie mobile, NAPS peut exiger une preuve de l'identité et un justificatif du domicile selon le niveau de compte à ouvrir conformément aux dispositions de l'article 8 de la circulaire n°7/W/16 du 10/6/2016 de BANK AL MAGHRIB.

5.1 ouverture compte niveau 1 : Ce type de compte est plafonné à 200 Dirhams et ne peut en aucun moment dépasser ce montant.

Pour y souscrire, le Titulaire peut opter pour l'un des canaux listés ci-après :

- **Via Agent principal :**

• Saisie des informations nécessaires : N° de téléphone mobile national du Titulaire et si possible le Nom, prénom et email du Titulaire.

• Réception des SMS:

- SMS 1 : Code PIN

- SMS 2 : Lien de téléchargement de l'application NAPS précisant le mot de passe provisoire à changer lors de la première connexion.

- **Via Agent détaillant :**

• Saisie des informations nécessaires : N° de téléphone mobile national du Titulaire et si possible le Nom, prénom et email du Titulaire.

• Réception des SMS:

- SMS 1 : Code PIN

- SMS 2 : Lien de téléchargement de l'application NAPS précisant le mot de passe provisoire à changer lors de la première connexion.

Le compte est soumis à des limites de recharge. Pour augmenter ces limites, il faut passer aux niveaux 2 ou 3 en se présentant à une agence NAPS muni du complément des documents requis et des frais de service liés à cette opération.

Le compte de paiement est activé dès changement du mot de passe provisoire de l'application NAPS et changement du code PIN provisoire de la carte prépayée.

5.2 Ouverture compte niveau 2 : Ce type de compte est plafonné à 5 000 Dirhams et ne peut en aucun moment dépasser ce montant.

Pour y souscrire, le Titulaire doit se déplacer chez un agent principal NAPS, muni de sa pièce d'identité, en cours de validité afin de procéder à l'ouverture de compte et à la signature du Contrat d'ouverture de compte :

• Saisie des informations nécessaires par le chargé de la souscription : N° de téléphone mobile national du Titulaire, son Nom et prénom, le numéro de sa CIN (dont une copie est fournie en annexe), sa date de fin de validité et son email.

• Signature du Contrat de souscription au compte de paiement NAPS

• Réception des SMS:

- SMS 1 : Code PIN

- SMS 2 : Lien de téléchargement de l'application NAPS précisant le mot de passe provisoire à changer lors de la première connexion.

Le compte est soumis à des limites de recharge. Pour augmenter ces limites, il faut passer au niveau 3 en se présentant à une agence NAPS muni du complément des documents requis et des frais de service liés à cette opération.

Le compte de paiement est activé dès changement du mot de passe provisoire de l'application NAPS et changement du code PIN provisoire de la carte prépayée.

5.3 Ouverture compte niveau 3 : Ce type de compte est plafonné à 20 000 Dirhams et ne peut en aucun moment dépasser ce montant.

Pour y souscrire, le Titulaire doit se déplacer chez un agent principal NAPS, muni de sa pièce d'identité, en cours de validité, ainsi que qu'un justificatif de domicile afin de procéder à l'ouverture de compte et à la signature du Contrat d'ouverture de compte :

• Saisie des informations nécessaires par le chargé de la souscription : N° de téléphone mobile national du Titulaire, son Nom et prénom, son adresse, le numéro de sa CIN (dont une copie est fournie en annexe), sa date de fin de validité et son email.

• Réception des SMS:

- SMS 1 : Code PIN

- SMS 2 : Lien de téléchargement de l'application NAPS précisant le mot de passe provisoire à changer lors de la première connexion.

Le compte de paiement est activé dès changement du mot de passe provisoire de l'application NAPS et changement du code PIN provisoire de la carte prépayée. Toutes les opérations sont soumises à des conditions de plafonds.

ARTICLE 6 - SERVICES ET FONCTIONNALITES :

6.1 Connexion à l'application NAPS/espace personnel en ligne NAPS : Pour accéder à l'application mobile NAPS ou à son espace personnel NAPS, le Titulaire s'identifie à l'aide de son numéro de téléphone mobile et de son mot de passe.

Dans le cas où le numéro de téléphone ou le mot de passe saisis sont erronés, un message est affiché informant le Titulaire que l'une des données (numéro de téléphone et/ou mot de passe temporaire) saisie est incorrecte.

Après trois tentatives de saisie incorrectes, le compte du Titulaire est gelé pendant 5 min. Toute nouvelle tentative d'identification infructueuse, nécessitera un passage en agence pour le recalcul du mot de passe.

6.2 Cash in d'argent sur le compte NAPS : Le Titulaire peut alimenter son compte NAPS en optant pour un des canaux ci-après :

6.2.1 Recharge via l'application NAPS ou l'espace personnel en ligne : En utilisant une carte bancaire, le Titulaire peut recharger son compte en ligne en suivant les étapes ci-après :

a) Connexion à l'application NAPS/l'espace personnel en ligne en saisissant le numéro de téléphone et le mot de passe

- b) Choix de l'option recharge avec carte bancaire
 - c) Saisie du montant à recharger en respectant les limites autorisées par type de compte
 - d) Redirection vers une page de paiement sécurisé pour saisie des informations relatives à une transaction par carte
 - e) Validation du paiement
 - f) Le crédit du compte NAPS se fait instantanément, et le montant disponible est automatiquement mis à jour (selon le montant de la recharge et des frais y afférents).
 - g) Réception d'un SMS de confirmation de recharge
 - h) Envoi du reçu de l'opération par email
- 6.2.2 Recharge via agence NAPS :** Le Titulaire peut aussi recharger son compte en se déplaçant à une agence du réseau NAPS :

- a) Présentation de la CIN et numéro de téléphone associé au compte de paiement NAPS
- b) Versement en espèce du montant à recharger
- c) Validation de la recharge
- d) Le crédit du compte NAPS se fait instantanément, et le montant disponible est automatiquement mis à jour (selon le montant de la recharge et des frais y afférents).
- e) Réception d'un SMS de confirmation de recharge
- f) Edition du reçu de l'opération en deux copies

6.3 Cash out d'argent via agence : Le Titulaire peut effectuer un retrait selon le solde disponible sur son compte NAPS en se déplaçant à une agence du réseau NAPS :

- a) Présentation de la CIN et numéro de téléphone associé au compte de paiement NAPS
- b) Validation du retrait
- c) Récupération du montant en espèce moins les frais y afférents.
- d) Le débit du compte NAPS se fait instantanément, et le montant disponible est automatiquement mis à jour (selon le montant du retrait et des frais y afférents).
- e) Réception d'un SMS de confirmation de cash out
- f) Edition du reçu de l'opération en deux copies

6.4 Retrait d'argent via GAB: Le Titulaire peut à tout moment retirer de l'argent d'un des GAB du réseau bancaire en utilisant sa carte prépayée:

- a) Présentation devant un GAB
- b) Insertion de la carte prépayée NAPS
- c) Saisir du code PIN
- d) Choix du montant de retrait
- e) Validation de l'opération
- f) Récupération du montant en espèce
- g) Le débit du compte NAPS se fait instantanément, et le montant disponible est automatiquement mis à jour (selon le montant du retrait et des frais y afférents).
- h) moins les frais y afférents.
- i) Réception d'un SMS de confirmation de cash out
- j) Edition du reçu de l'opération en deux copies

6.5 Transfert d'argent vers un Titulaire : Pour transférer de l'argent de son compte NAPS vers un autre compte NAPS, le Titulaire peut utiliser un des canaux listés ci-après :

6.5.1 Transfert via Application NAPS ou espace personnel en ligne :
Le Titulaire peut initier un transfert de fond directement via son application NAPS ou espace personnel en ligne. Ce service est disponible 24h/24, 7j/7:

- a) Connexion à l'application NAPS ou à l'espace personnel en ligne en saisissant le numéro de téléphone et le mot de passe
- b) Choix de l'option transfert
- c) Ajout d'un bénéficiaire
- d) Saisie du montant à transférer
- e) Validation de l'opération (après affichage des frais liés à l'opération)
- f) Le crédit du compte NAPS se fait instantanément, et le montant disponible est automatiquement mis à jour (selon le montant de l'opération et des frais y afférents).
- g) Envoi d'un SMS de confirmation de transfert au bénéficiaire et émetteur
- h) Réception du reçu de l'opération via email

6.5.2 Agence : Le Titulaire peut initier un transfert de fond directement via son application NAPS ou espace personnel en ligne :

- a) Présentation de la CIN et du numéro de téléphone associé au compte de paiement NAPS
- b) Précision du bénéficiaire : Numéro de téléphone ou ID Client, nom et prénom
- c) Versement en espèce du montant à recharger avec les frais liés
- d) Validation du transfert
- e) Le débit du compte NAPS se fait instantanément, et le montant disponible est automatiquement mis à jour (selon le montant du transfert et des frais y afférents).
- f) Envoi d'un SMS de confirmation de transfert au bénéficiaire et émetteur
- g) Edition du reçu de l'opération en deux copies

6.6 Paiement chez le commerçant : Lors d'un paiement chez un commerçant, le Titulaire utilise sa carte prépayée NAPS et valide la transaction en saisissant son code PIN ; Après la validation de la transaction, il récupère son reçu de paiement édité par le TPE du commerçant.
Le compte NAPS est instantanément mis à jour et la transaction est visible sur l'historique des opérations.

6.7 Consultation de solde : Pour consulter son solde, le Titulaire se connecte à son application NAPS ou espace personnel en ligne. Ce service permet au Titulaire de voir son solde en temps réel 24h/7j

6.8 Historique des opérations : Cette rubrique permet l'affichage des dernières transactions effectuées par le Titulaire.

6.9 Réinitialisation d'un mot de passe oublié : Dans le cas où le Titulaire a oublié son mot de passe, il pourra le réinitialiser directement via son application NAPS ou espace personnel en ligne :

- a) Accès à la page d'authentification
- b) Choix de l'option 'mot de passe oublié'
- c) Saisie de l'ID Client
- d) Saisie du code de vérification reçu par SMS
- e) Saisie du nouveau mot de passe (deux fois)
- f) Validation du changement de mot de passe
- g) Réception d'un SMS de confirmation

6.10 Recalcul code PIN : Dans le cas où le Titulaire a oublié son code PIN, il pourra le réinitialiser en se présentant à l'agence NAPS la plus proche:

- a) Présentation de sa pièce d'identité en cours de validité et du numéro de téléphone associé à son compte NAPS
- b) Réception d'un SMS incluant le code PIN provisoire à utiliser
- c) Le Titulaire insère sa carte NAPS sur le TPE et saisit le code reçu par SMS
- d) Saisie du nouveau Code PIN
- e) Confirmation du nouveau Code PIN
- f) Edition d'un ticket de validation du changement de code PIN

6.11 Modification d'informations Titulaire : Le Titulaire peut modifier à tout moment les informations personnelles de son compte NAPS en se présentant à l'agence NAPS la plus proche muni des documents requis et des frais liés à cette opération.

6.12 Gestion de la liste des bénéficiaires : Cette rubrique permet au Titulaire d'alimenter la liste des contacts pour lesquels il a déjà effectué des transferts ou ceux pour lesquels il souhaite le

faire ultérieurement. Ces informations pourront être utilisées lors des prochains transferts pour faciliter les opérations.

Ce répertoire pourra être consulté à tout moment, le Titulaire peut supprimer un contact déjà enregistré ou en ajouter un nouveau.

Pour ajouter un contact au répertoire, le Titulaire serait amené à :

- via l'onglet transfert, choisir l'option 'nouveau bénéficiaire
- saisir l'ID Client ou son numéro de téléphone

Le système vérifie l'existence du compte et affiche le nom et prénom du bénéficiaire.

ARTICLE 7 - PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL :

En application des dispositions de la loi n°09-08 relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel, et conformément à la délibération en vigueur de la Commission Nationale de Contrôle de la Protection des Données à Caractère Personnel (CNDP) relative à la tenue de compte de la clientèle et la gestion des opérations s'y rapportant, le Titulaire donne consentement à NAPS à l'effet de traiter ses données personnelles pour la tenue et la gestion de son compte de paiement.

Le Titulaire consent également que ses données à caractère personnel soient communiquées aux autorités compétentes ou de tutelle habilitées à cet effet, notamment à BANK AL MAGHRIB et à l'Unité de Traitement des Renseignements Financiers (UTRF).

ARTICLE 8 - CLÔTURE DU COMPTE DE PAIEMENT :

La résiliation et la clôture du compte peuvent s'opérer :

8.1 De plein droit en cas de décès du Titulaire : En cas de décès du Titulaire détenteur du compte, NAPS doit être informée pour clôturer le compte selon la procédure en vigueur. Le solde disponible sur le compte NAPS du défunt sera remis aux ayants-droits.

8.2 Par la volonté du Titulaire : Dans toute agence du réseau NAPS, le Titulaire peut se présenter, muni de sa pièce d'identité afin de pouvoir clôturer son compte et récupérer son solde disponible, déduction faites des frais afférents à la clôture ou à toute opération en cours.

Au cas où le solde disponible du compte NAPS est insuffisant pour couvrir les frais d'opérations en cours et les frais de clôture, le Titulaire s'engage à verser, avant toute clôture, le montant du reliquat des frais susvisés restant à sa charge.

Une demande de clôture de compte ainsi qu'un reçu de décharge (dans le cas d'un solde non nul du compte NAPS) sont remis au Titulaire.

8.3 A l'initiative de NAPS : Sous réserve d'un préavis de 60 jours, lorsque l'initiative de la clôture est prise par NAPS.

L'établissement de paiement pourra, néanmoins, procéder à la clôture du Compte sans préavis et sans mise en demeure préalable dans tous les cas où il en est dispensé par la Loi et la réglementation en vigueur, notamment :

- au cas où le Titulaire manquerait à l'une quelconque de ses obligations ou au cas où il aurait fait des déclarations ou donné des informations qui s'avèreraient fausses ou inexactes,
- en cas d'absence de mouvement sur le compte en application de l'article 503 du code du commerce
- En cas de détection des Titulaires à risque figurants dans la nouvelle liste de mise à jour du filtre de sanction.

ARTICLE 9 - DURÉE ET DROIT DE RÉTRACTION :

9.1 Les présentes conditions générales sont conclues pour une durée indéterminée. Elles entrent en vigueur à compter de la date de la signature par le Titulaire du Contrat.

Elles prennent fin lors de la clôture du compte NAPS du Titulaire dans les conditions prévues à l'article 8 ci-avant.

9.2 La Carte comporte une durée de validité dont l'échéance est inscrite sur les Conditions Particulières du Contrat. La durée limitée de la validité de la carte répondant notamment à des nécessités techniques et sécuritaires, elle n'a pas de conséquence sur la durée indéterminée du présent contrat.

En cas de manquement par le Titulaire aux lois et règlements en vigueur, ou aux stipulations du présent Contrat, ou en cas de constatation de l'utilisation anormale de la Carte ou des données y figurant, NAPS a le droit de retirer, ou de faire retirer ou de bloquer l'usage de la carte à tout moment. La décision de retrait est notifiée dans tous les cas au Titulaire qui s'oblige, en conséquence, à la restituer à la première demande et s'expose à des sanctions si après notification du retrait de la carte, par simple lettre, il continue à en faire usage.

Lorsque la carte fait l'objet d'un retrait par un Commerçant ou par un établissement financier tiers, la décision de restitution de la carte à son Titulaire appartient à NAPS.

9.3 Le Titulaire dispose à compter de la conclusion du Contrat d'un délai de 14 jours calendaires pour se rétracter et/ou y renoncer, sans pénalité et sans être tenu d'indiquer les motifs de sa décision.

Pour faire valoir ce droit de rétractation, le Titulaire envoie sa demande de rétractation en ligne via le formulaire dédié de la page Contact sur le site www.naps.ma, en joignant un courrier signé mentionnant les éléments suivants : son nom, prénom et adresse, son N° ID Client, et la date de signature du Contrat.

ARTICLE 10 - CONDITIONS TARIFAIRES :

Le barème tarifaire est porté à la connaissance du Titulaire par voie d'affichage public au niveau des agences NAPS et sur le site web de NAPS, et par accès direct via son application mobile et son espace personnel en ligne NAPS ainsi que par tout autre moyen que NAPS jugera approprié. En tout état de cause, le Titulaire doit veiller à en prendre connaissance au plus tard au moment de la conclusion de ses opérations.

En cas de changement des conditions tarifaires, l'acceptation du Titulaire résultera de sa décision d'initier des opérations assujetties à la nouvelle tarification.

La Taxe sur la Valeur Ajoutée et les droits de timbre générés, le cas échéant, s'ajouteront aux commissions prélevées. Ils seront prélevés de plein droit du compte NAPS du Titulaire conformément à la réglementation fiscale en vigueur.

ARTICLE 11 - MODIFICATIONS DU CONTRAT :

Toute mesure législative ou réglementaire qui aurait pour effet d'impacter tout ou partie des produits et services sera applicable de plein droit dès son entrée en vigueur.

NAPS se réserve le droit de modifier à tout moment les clauses du présent Contrat, d'en ajouter ou d'en supprimer pour l'adapter aux évolutions juridiques ou techniques et aux besoins de la Clientèle. Les nouvelles conditions seront portées à la connaissance du Titulaire par notification électronique d'une nouvelle version ou d'une annexe. Le Titulaire disposera d'un délai de vingt (20) jours ouvrables à compter de la date de la notification pour refuser les nouvelles conditions par écrit, ce qui entraînera la résiliation de plein droit du Contrat. Passé ce délai et en cas de silence du Titulaire, celui-ci sera censé avoir accepté les nouvelles conditions.

ARTICLE 12 - TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS ET COMPÉTENCE JURIDICTIONNELLE :

Le Titulaire peut obtenir toutes informations relatives à l'exécution du Contrat en contactant le Centre de Relations Clients (CRC) de NAPS au 0522 91 74 75 (appel non surtaxé) ou par mail à : info@naps.ma. Si le Titulaire souhaite déposer une réclamation, il peut contacter le CRC par téléphone, par mail ou via le site www.naps.ma. NAPS s'engage à répondre dans les meilleurs délais et au plus tard sous 5 jours ouvrables à partir de la réception de la réclamation. En cas de désaccord avec la réponse apportée, le Titulaire peut déposer un recours en contactant le CRC par téléphone ou par mail. Si aucune solution n'a pu être trouvée avec le CRC, le Titulaire peut saisir le Médiateur du Centre Marocain de médiation Bancaire CMMB, Angle Avenue Hassan II et rue Ahmed Touki, BP 15807 Casa principal Casablanca 20080 et ce, conformément au règlement de la médiation en vigueur.

CANAL DIGITAL

CANAL PHYSIQUE

 <p>Cash In</p>	<p><u>Recharge par carte bancaire</u></p> <p>0.65%</p>	<p><u>Recharge en Agence</u></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Par titulaire de compte</th> <th>Par Transfert</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Gratuit</td> <td> <200 dh : 5 dh 201 -1000 dh : 10 dh 1001-3000 dh : 15 dh >3001 dh : 0.55 % </td> </tr> </tbody> </table>	Par titulaire de compte	Par Transfert	Gratuit	<200 dh : 5 dh 201 -1000 dh : 10 dh 1001-3000 dh : 15 dh >3001 dh : 0.55 %
Par titulaire de compte	Par Transfert					
Gratuit	<200 dh : 5 dh 201 -1000 dh : 10 dh 1001-3000 dh : 15 dh >3001 dh : 0.55 %					
 <p>Cash Out</p>	<p><u>Retrait GAB</u></p> <p>6,60 dh</p>	<p><u>Retrait en Agence</u></p> <p><200 dh : 5 dh 201 -1000 dh : 10 dh 1001-3000 dh : 15 dh >3001 dh : 0.55 %</p>				
 <p>Transfert émis</p>	<p><u>Via mobile</u></p> <p><200 dh : 5 dh 201 -2000 dh : 10 dh 2001-5000 dh : 20 dh >5001 dh : 0.5 %</p>	<p><u>Retrait en Agence</u></p> <p><200 dh : 5 dh 201 -1000 dh : 10 dh 1001-3000 dh : 15 dh >3001 dh : 0.55 %</p>				
 <p>Transfert reçu</p>	<p>Gratuit</p>	<p>Gratuit</p>				