

Termes et Conditions de Galana

Les présents Termes et Conditions (les « Termes ») régissent votre accès et/ou utilisation de toute application (l'« Application »), site web, contenu, produit, logiciel et service (les « Services ») mis à disposition par Galana Distribution Pétrolière S.A..

DÉFINITIONS ET INTERPRÉTATION

Aux fins du présent Accord et du préambule ci-dessus, sauf indication contraire du contexte :

- **Accord** : Désigne le présent Accord.
- **Partenaire** : Toute entreprise ou société commercialisant un service disponible sur l'application mobile Galana et à qui un utilisateur peut effectuer un paiement.
- **Jour ouvrable** : Tout jour autre qu'un samedi, un dimanche ou un jour férié officiel.
- **Identifiants** : Vos identifiants personnels utilisés pour accéder à l'Application et gérer votre Compte.
- **E-Money** : La valeur monétaire électronique représentée dans votre Compte et correspondant à une somme équivalente en espèces.
- **Équipement** : Comprend votre téléphone mobile, carte SIM et/ou tout autre équipement permettant d'accéder au Réseau.
- **Compte Mobile Money** : Votre compte de monnaie électronique, soit l'enregistrement maintenu par les opérateurs de Mobile Money indiquant la valeur d'E-Money détenue par vous à un moment donné.
- **Mobile Money** : Le service de transfert d'argent et de paiement exploité par les opérateurs de Mobile Money.
- **Opérateur de réseau mobile** : Un opérateur de réseau mobile enregistré auprès des autorités compétentes de télécommunication.
- **Réseau** : Réseau de téléphonie mobile exploité par un Opérateur de réseau mobile.
- **Instrument de paiement** : L'option de paiement mobile (carte de crédit ou de débit) enregistrée par un utilisateur final sur la Plateforme pour faciliter le traitement des transactions de paiement.
- **Transaction de paiement** : Traitement d'un paiement via le Service entraînant le débit ou la facturation du Montant d'Achat sur l'Instrument de paiement de l'acheteur et le crédit des fonds au vendeur.

- **Plateforme** : Logiciel permettant la communication avec Galana pour les besoins des Services. La Plateforme et les Services seront accessibles via un Opérateur de réseau mobile dans le cadre du présent Accord.
- **Politique de confidentialité** : Politique de confidentialité de Galana définissant les principes de collecte, d'utilisation et de traitement des données personnelles que nous collectons ou que vous nous fournissez.
- **Montant de l'achat** : Montant d'une Transaction de paiement pour un Service, incluant les frais et taxes applicables.
- **Carte Galana** : la carte Galana dont vous êtes titulaire et donc les données sur les transactions sont enregistrées au niveau de Galana.
- **Services** : Désigne toute forme de service de paiement de factures que Galana peut vous proposer conformément au présent Accord et auxquels vous pouvez souscrire à tout moment.
- **Carte SIM** : Module d'identité d'abonné permettant d'accéder au Réseau et d'utiliser le Compte Mobile Money lorsqu'il est inséré dans un téléphone mobile approprié.
- **SMS** : Service de messagerie courte consistant en un message texte transmis depuis votre téléphone mobile vers un autre.
- **Réserve de valeur** : Tout instrument de paiement que vous utilisez pour effectuer des paiements, y compris un compte bancaire, un Compte Mobile Money, une carte de crédit ou de débit, ou une Carte Galana.
- **Frais de transaction** : Tous frais et charges applicables à l'utilisation des Services.

1. ACCEPTATION DES CONDITIONS

1.1. En accédant, en utilisant ou en recevant tout Service mis à disposition par Galana, vous reconnaissez expressément et confirmez votre accord à être lié par ces Conditions. Si vous n'acceptez pas ces Conditions, vous ne pouvez pas accéder ou utiliser les Services. Galana peut cesser d'offrir ou refuser l'accès aux Services ou à toute partie de ceux-ci, à tout moment et pour quelque raison que ce soit.

1.2. Galana se réserve le droit de modifier les Conditions ou ses politiques relatives aux Services à tout moment, sans préavis. Toute modification prendra effet dès la publication des Conditions mises à jour sur les Services, et vous êtes seul responsable de les consulter régulièrement. Votre accès ou utilisation continue des Services après de telles modifications constitue votre accord à être lié par ces Conditions modifiées.

1.3. Des mises à jour des Services peuvent être publiées sur le site Web de temps à autre. Selon la mise à jour, vous pourriez ne pas être en mesure d'utiliser les

Services tant que vous n'aurez pas téléchargé ou diffusé la dernière version de l'Application et accepté les nouvelles conditions générales.

1.4. En utilisant l'Application ou tout Service, vous consentez à la collecte et à l'utilisation d'informations techniques sur l'équipement et les logiciels, matériels et périphériques associés pour les Services basés sur Internet ou sans fil, dans le but d'améliorer nos produits et de vous fournir les Services. Si vous utilisez ces Services, vous consentez à ce que nous, ainsi que nos affiliés et titulaires de licence, transmettions, collections, conservions, maintenions, traitions et utilisions vos données afin d'améliorer nos Services et/ou votre expérience avec l'Application.

2. ÉLIGIBILITÉ

2.1. Vous devez être âgé de 18 ans et être juridiquement compétent pour conclure un contrat contraignant. Vous comprenez et acceptez ainsi toutes les Conditions.

2.2. Nous nous réservons le droit de résilier tout compte ou votre accès aux Services si les informations fournies par vous sont fausses, fictives, inexactes, obsolètes ou incomplètes, avec ou sans préavis.

2.3. L'utilisation des Services est limitée aux transactions en Shillings kenyans uniquement et dans aucune autre devise.

2.4. Vous ne pouvez bénéficier des Services que si vous êtes éligible. Si vous ne l'êtes pas, veuillez immédiatement abandonner toute tentative d'inscription auprès de nous.

2.5. Nous nous réservons le droit de résilier immédiatement votre compte si nous avons des raisons de croire qu'il est utilisé par une personne non éligible ou pour toute autre raison.

2.6. Nous comptons entièrement sur votre déclaration de conformité aux critères d'éligibilité et nous ne saurions être tenus responsables si vous ou toute personne utilisant votre compte êtes jugé non éligible.

3. DESCRIPTION DES SERVICES OFFERTS

3.1. Le produit est une plateforme de paiement permettant aux utilisateurs d'accéder aux services des facturiers.

3.2. L'expérience de paiement des facturiers est accessible dans plusieurs pays sous forme d'application.

3.3. Pour accéder au Service, vous pouvez :

3.3.1. Télécharger l'Application depuis le Play Store ou l'App Store. Vous devrez vous inscrire en utilisant votre numéro de téléphone mobile.

3.3.2. Composer le code USSD qui sera rendu public et interagir avec le menu qui vous sera présenté.

3.3.3. Une fois inscrit, vous pourrez utiliser les services suivants :

- Recharge de votre carte
- Paiement à distance
- Achat de produits

3.4. Les Services mentionnés à la section 3.3 peuvent être modifiés par Galana à tout moment sans préavis. À sa discrétion, Galana peut proposer des Services et/ou produits supplémentaires, ou mettre à jour, modifier ou réviser tout contenu et Service existant. Cet Accord s'applique à tous les Services et/ou produits supplémentaires ainsi qu'à toutes les mises à jour, modifications ou révisions des Services, sauf stipulation contraire. Galana ne pourra être tenu responsable de toute mise à jour, modification, suspension ou interruption de ses Services et/ou produits.

3.5. Votre utilisation continue des Services après la publication de toute mise à jour, modification ou révision constitue votre acceptation de ces changements. Il est donc conseillé de consulter fréquemment cet Accord ainsi que toutes les conditions et politiques applicables pour être informé des mises à jour en vigueur.

3.6. Si vous n'acceptez pas les conditions mises à jour, révisées ou modifiées, vous devez cesser immédiatement d'utiliser les Services. En outre, l'utilisateur reconnaît et accepte que les Services sont fournis "EN L'ÉTAT", et que Galana n'assume aucune responsabilité quant aux délais de traitement, aux livraisons manquées, aux suppressions et/ou à tout échec de stockage du contenu utilisateur, des communications ou des paramètres de personnalisation.

3.7. Galana se réserve le droit d'annuler et de cesser d'offrir tout ou partie de ses Services.

4. INSCRIPTION DE L'UTILISATEUR

4.1. Pour accéder au Service par les moyens décrits à la section 3.3, vous devrez créer un compte auprès de Galana.

4.2. Galana peut collecter des informations telles que votre nom, adresse e-mail, date de naissance, sexe, adresse postale, détails valides de paiement mobile, carte de crédit, carte de débit, carte prépayée pour effectuer des transactions de paiement, profession, secteur d'activité et centres d'intérêt personnels. Vous pouvez modifier vos informations de compte à tout moment. Une fois inscrit auprès de Galana ou connecté à nos Services via un tiers, vous ne serez plus anonyme pour nous et serez considéré comme un utilisateur de Galana. Vous reconnaissez ainsi que :

4.2.1. Vous, en tant qu'utilisateur, acceptez et autorisez Galana à obtenir et à collecter vos Informations Personnelles et Informations Pertinentes auprès de votre fournisseur de Mobile Money, de partenaires affiliés et de votre Store of Value. Vous acceptez également la divulgation et la transmission de ces informations et vous engagez à indemniser et dégager de toute responsabilité Galana, ainsi que le fournisseur Mobile Money, le facturier et le Store of Value, en cas de réclamation, de perte, de responsabilité ou de dépenses (y compris les frais juridiques) résultant de la divulgation et de l'utilisation de ces informations.

4.2.2. Galana peut vérifier des informations, y compris, mais sans s'y limiter, des données relatives à votre téléphone (y compris l'historique de votre téléphone) à partir de votre équipement, de tout SMS envoyé par le fournisseur Mobile Money, le facturier et le Store of Value, et ce, aux fins de vous fournir les Services ("Informations Pertinentes").

4.2.3. Vous devez fournir des informations factuelles, exactes, actuelles et complètes vous concernant, comme demandé lors du processus d'inscription des données.

4.2.4. Vous devez maintenir et mettre à jour rapidement vos informations d'inscription et de profil afin d'assurer leur exactitude et leur exhaustivité à tout moment. Si vous fournissez sciemment des informations fausses, inexactes, erronées ou incomplètes, Galana sera en droit (à sa seule discrétion) de suspendre ou de résilier votre compte en raison de la violation de cet Accord et pourra refuser toute utilisation actuelle ou future des Services, en tout ou en partie.

Il est prioritaire pour Galana d'assurer la sécurité et la confidentialité de tous ses utilisateurs.

4.2.5. Tous les visiteurs du Play Store, de l'App Store et du site web en lien avec l'application, qu'ils soient ou non enregistrés, seront considérés comme des « utilisateurs » des Services contenus dans les présentes Conditions Générales d'Utilisation (CGU).

4.2.6. Lorsqu'un individu s'inscrit à nos Services en créant un compte, il est alors considéré comme un « Utilisateur final et/ou client ».

4.2.7. L'utilisateur et/ou le client reconnaît et accepte que les Services fournis et mis à disposition via notre application et d'autres plateformes sont la propriété exclusive de Galana.

4.3. INFORMATIONS RELATIVES AU NOM D'UTILISATEUR ET AU MOT DE PASSE

4.3.1. Ne partagez pas vos données d'enregistrement, telles que votre nom d'utilisateur et votre mot de passe, avec des tiers, car vous êtes seul responsable du maintien de la confidentialité de ces informations et serez tenu responsable de toutes les activités et transactions effectuées, qu'elles soient initiées par vous ou par un tiers.

4.3.2. Afin de protéger la sécurité de votre compte, nous vous demandons de (a) nous informer immédiatement en cas d'utilisation non autorisée de votre compte et (b) vous assurer de vous déconnecter de votre compte à la fin de chaque session.

4.3.3. Conformément aux réglementations en vigueur sur la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme, nous pouvons suspendre ou résilier votre compte avec effet immédiat si nous avons des raisons de croire que vos données d'enregistrement ou toute autre donnée fournie sont incorrectes, ou que la sécurité de votre compte a été compromise d'une quelconque manière.

4.3.4. Si vous avez oublié le mot de passe de votre compte, vous pouvez cliquer sur « Mot de passe oublié ? » pour demander un nouveau mot de passe. À notre entière discrétion, et si nous sommes convaincus que l'identité du demandeur du nouveau mot de passe correspond à la vôtre, nous enverrons un e-mail à votre adresse e-mail enregistrée, avec des instructions pour réinitialiser votre mot de passe (« Instructions de réinitialisation du mot de passe »). Vous serez seul responsable de toute transaction effectuée sur votre compte après l'envoi des instructions de réinitialisation du mot de passe à votre adresse e-mail enregistrée.

4.3.5. Si vous ne pouvez pas accéder à votre compte pour une raison autre que l'oubli de votre mot de passe, veuillez nous en informer et demander le blocage de votre compte. Nous ne serons pas responsables des transactions non autorisées effectuées sur votre compte avant votre demande de blocage.

4.4. POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ

4.4.1. Les données d'enregistrement de chaque client ainsi que d'autres informations personnelles sont strictement protégées par la Politique de confidentialité de Galana.

4.4.2. En tant que client, vous consentez à la collecte et à l'utilisation des informations fournies, y compris leur transfert dans d'autres pays, pour leur stockage, traitement ou utilisation par Galana et/ou ses filiales et partenaires.

4.5. VOTRE COMPORTEMENT SUR L'APPLICATION MOBILE ET LE SITE WEB

4.5.1. En tant qu'utilisateur, vous reconnaissez, comprenez et acceptez que toutes les informations, textes, logiciels, données, photographies, musiques, vidéos, messages, balises ou tout autre contenu, qu'ils soient publiés ou transmis publiquement ou en privé, relèvent de la responsabilité exclusive de l'individu à l'origine du contenu. Cela signifie que vous êtes seul responsable de tout contenu publié, téléchargé, envoyé par e-mail, transmis ou rendu disponible via l'application mobile Galana. Par conséquent, nous ne garantissons pas l'exactitude, l'intégrité ou la qualité de ce contenu.

4.5.2. En utilisant nos Services, vous pourriez être exposé à du contenu contenant des erreurs, des omissions, ou encore subir des pertes ou dommages résultant de l'utilisation de tout contenu publié, envoyé par e-mail, transmis ou rendu disponible

via Galana. De plus, vous acceptez de ne pas utiliser l'application mobile Galana à des fins suivantes :

- **4.5.2.1.** Effectuer des actes obscènes, offensants, indécents, racistes, antireligieux, antinationaux, répréhensibles, diffamatoires, abusifs, harcelants, menaçants ou portant atteinte aux droits légaux d'autrui.
- **4.5.2.2.** Publier, transmettre ou distribuer du contenu inapproprié, profane, diffamatoire, contrefait, obscène, indécent ou illégal.
- **4.5.2.3.** Transmettre des fichiers contenant des virus, fichiers corrompus, chevaux de Troie, vers informatiques, ou tout autre programme malveillant susceptible d'endommager des systèmes, des données ou des informations personnelles.
- **4.5.2.4.** Causer du tort à des mineurs de quelque manière que ce soit.
- **4.5.2.5.** Faire de la publicité ou proposer des ventes de biens ou services à des fins commerciales sans autorisation écrite préalable.
- **4.5.2.6.** Transmettre des spams, du matériel promotionnel non sollicité ou des chaînes de lettres.
- **4.5.2.7.** Télécharger ou utiliser des fichiers obtenus illégalement.
- **4.5.2.8.** Falsifier ou supprimer des mentions légales ou des indications de propriété des contenus.
- **4.5.2.9.** Collecter ou stocker des informations personnelles d'autres utilisateurs sans autorisation.
- **4.5.2.10.** Usurper l'identité d'une personne ou d'une entité, y compris un représentant de Galana.
- **4.5.2.11.** Falsifier des légendes, titres ou toute autre information pour laquelle vous n'avez aucun droit légal ou contractuel.
- **4.5.2.12.** Publier du contenu violant des brevets, droits d'auteur, marques déposées ou toute autre propriété intellectuelle appartenant à autrui.
- **4.5.2.13.** Interférer avec la communication normale entre utilisateurs.
- **4.5.2.14.** Perturber les services, serveurs ou réseaux liés à l'application Galana.
- **4.5.2.15.** Stalker, harceler ou menacer d'autres utilisateurs.
- **4.5.2.16.** Engager des activités illégales.
- **4.5.2.17.** Accéder à l'application Galana par des moyens non autorisés.

- **4.5.2.18.** Utiliser des outils automatisés (robots, scripts, spiders) pour surveiller ou copier des parties de l'application sans autorisation écrite préalable.

Galana se réserve le droit de suspendre ou de résilier votre compte immédiatement en cas de violation des présentes Conditions Générales d'Utilisation.

4.5.3. Galana se réserve le droit de pré-filtrer, refuser et/ou supprimer tout contenu actuellement disponible via nos Services.

4.5.4. De plus, nous nous réservons le droit de retirer et/ou supprimer tout contenu qui violerait les présentes Conditions Générales d'Utilisation (CGU) ou qui serait considéré comme offensant pour d'autres utilisateurs et/ou clients.

4.5.5. Galana se réserve le droit d'accéder, de conserver et/ou de divulguer les informations du compte utilisateur/client et/ou le contenu si la loi l'exige ou en toute bonne foi si une telle action est jugée raisonnablement nécessaire pour :

- i. Se conformer à toute procédure légale ;
- ii. Faire respecter les présentes CGU ;
- iii. Répondre à toute réclamation selon laquelle le contenu en question enfreint les droits d'un tiers ;
- iv. Répondre aux demandes du service client ;
- v. Protéger les droits, la propriété ou la sécurité personnelle de Galana, de ses visiteurs, de ses utilisateurs, y compris du grand public.

4.5.6. Galana se réserve le droit d'inclure des composants de sécurité permettant la protection des informations ou du matériel numérique, et l'utilisation de ces informations et/ou matériels est soumise aux directives et réglementations établies par Galana ou par tout autre fournisseur de contenu collaborant avec Galana.

4.5.7. Vous êtes interdit(e) de tenter d'outrepasser ou de contourner les règles d'utilisation intégrées à nos Services.

4.5.8. De plus, la reproduction, la publication, la distribution ou l'exposition non autorisée d'informations ou de matériels fournis par nos Services, qu'elle soit totale ou partielle, est strictement interdite.

5. CONTENU PUBLIÉ OU MIS À DISPOSITION VIA LES SERVICES DE L'ENTREPRISE

5.1. Sans préjudice des droits de Galana énoncés dans les présentes, Galana ne revendiquera pas la propriété des contenus soumis par tout visiteur, membre ou utilisateur, ni ne les rendra disponibles sur notre application sans votre consentement.

5.2. Par conséquent, vous accordez à Galana une licence mondiale, gratuite et non exclusive pour utiliser, distribuer, reproduire, modifier, adapter, exécuter et/ou afficher publiquement ledit contenu sur nos Services, uniquement dans le but de fournir et promouvoir l'espace spécifique où ce contenu a été placé et/ou rendu accessible.

5.3. Les espaces considérés comme "accessibles au public" sur l'application mobile Galana sont ceux de nos plateformes destinés à être visibles par le grand public.

6. CONTRIBUTIONS DES UTILISATEURS

6.1. Galana met à disposition un espace où les utilisateurs et membres peuvent soumettre des retours d'expérience et commentaires.

6.2. En soumettant des idées, documents, suggestions et/ou propositions (ci-après "Contributions"), vous reconnaissez et acceptez que :

6.2.1. Vos contributions ne contiennent aucun élément confidentiel ou propriétaire ;

6.2.2. Galana ne sera en aucun cas tenu responsable ni obligé d'assurer ou de maintenir la confidentialité des Contributions ;

6.2.3. Galana aura le droit d'utiliser et/ou de divulguer ces Contributions à sa discrétion ;

6.2.4. Les Contributions deviendront automatiquement la propriété exclusive de Galana ;

6.2.5. Galana n'a aucune obligation de compensation ou d'indemnisation sous quelque forme que ce soit.

7. DROITS DE PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Nous, ou nos concédants de licence, détenons tous les droits, titres et intérêts, y compris mais sans s'y limiter, tous les droits d'auteur, marques, brevets, secrets commerciaux ou autres droits de propriété ("Droits de PI"), relatifs au site, à la plateforme et aux données d'utilisation.

Vous ne devez pas reproduire, distribuer, transmettre, modifier, créer des œuvres dérivées, afficher, exécuter ou autrement utiliser le site, la plateforme ou tout Droit de PI, ni tenter d'inverser l'ingénierie, décompiler, désassembler ou extraire le code source de la plateforme, ni utiliser la plateforme ou le site pour créer un produit concurrent.

L'application mobile Galana est la propriété de Galana. Toute utilisation non autorisée est strictement interdite. Tous les droits sont expressément réservés à Galana.

8. EXCLUSION DE GARANTIES

8.1. Nous ne fournissons aucune garantie, expresse ou implicite, concernant le site, les applications associées et les services proposés. Nous déclinons expressément toute garantie implicite de non-contrefaçon, de qualité marchande et d'adéquation à un usage particulier. Nous fournissons le site, les applications associées et toute technologie ou service sur une base "tel quel", "tel que disponible" et "avec tous les défauts".

8.2. Nous ne garantissons pas que le site, les applications associées ou les produits et services affichés fonctionneront sans interruption, sans erreur, seront disponibles en permanence ou que les défauts connus seront corrigés.

8.3. Nous déclinons toute responsabilité pour toute information qui pourrait être obsolète depuis sa dernière mise à jour.

8.4. Nous nous réservons le droit d'apporter des modifications et corrections à tout moment, sans préavis, à tout contenu de ce site.

8.5. Vous reconnaissez et acceptez expressément que l'utilisation des services se fait à vos propres risques et que ceux-ci sont fournis "en l'état" et "selon disponibilité". En particulier, Galana, ses filiales et affiliés, dirigeants, employés, agents, partenaires et concédants de licence ne garantissent pas que :

- i. Votre utilisation des services répondra à vos attentes ;
- ii. Votre utilisation des services sera ininterrompue, sécurisée ou exempte d'erreurs ;
- iii. Toute information obtenue via les services sera exacte et fiable ;
- iv. Tout défaut de fonctionnement ou de performance des logiciels fournis dans le cadre des services sera corrigé.

8.6. Vous reconnaissez que Galana agit en tant que facilitateur des services et n'est pas responsable des produits tiers disponibles sur le site et les applications associées, notamment en ce qui concerne les tarifs, la qualité ou toute autre caractéristique. Vous acceptez expressément que l'utilisation des services, du site et des applications associées se fait à vos propres risques et que vous ne tiendrez pas Galana responsable des écarts liés aux produits tiers. Il est de votre responsabilité d'évaluer l'exactitude, l'exhaustivité et l'utilité de toutes les opinions, conseils, services, marchandises et autres informations fournis via le site ou l'internet en général.

8.7. Téléchargement et risques

Tout matériel téléchargé ou obtenu par l'utilisation des Services l'est à votre propre discrétion et à vos risques. Vous serez seul responsable de tout dommage causé à votre système informatique ou autre appareil, ou de toute perte de données résultant

du téléchargement de ce matériel. Aucun conseil ou information, oral ou écrit, obtenu auprès de Galana ou via les Services ne créera de garantie non expressément mentionnée dans les présentes Conditions. Galana décline expressément toutes garanties et conditions, explicites ou implicites, y compris, mais sans s'y limiter, les garanties implicites de qualité marchande, d'adéquation à un usage particulier et d'absence de contrefaçon.

8.8. Risques liés aux crises épileptiques

Un faible pourcentage d'utilisateurs peut être sujet à des crises épileptiques lorsqu'ils sont exposés à certains motifs lumineux ou arrière-plans affichés sur un écran d'ordinateur ou lors de l'utilisation de nos services. Certaines conditions peuvent révéler une affection épileptique non détectée chez des personnes n'ayant jamais eu de crises auparavant. Si vous, un proche ou un membre de votre famille souffrez d'une condition épileptique, veuillez consulter un médecin en cas d'apparition des symptômes suivants lors de l'utilisation de nos services : vertiges, troubles de la vision, contractions musculaires ou oculaires, perte de conscience, désorientation, mouvements involontaires ou convulsions.

9. INDEMNISATION

Tous les utilisateurs et/ou membres s'engagent à indemniser pleinement, défendre et dégager Galana et/ou ses parties associées de toute responsabilité en cas de réclamations, pertes, dommages, coûts et dépenses, y compris, sans limitation, les frais juridiques, résultant de leur utilisation ou mauvaise utilisation du Service, de toute violation des présentes Conditions ou de toute infraction aux déclarations, garanties et engagements qu'ils ont formulés.

10. LIMITATION DE RESPONSABILITÉ

Nonobstant toute disposition contraire, ni Galana, ni ses sociétés affiliées, filiales, dirigeants, administrateurs, employés ou toute partie associée ne pourront être tenus responsables envers les utilisateurs ou tout tiers pour des dommages punitifs, indirects, accessoires, spéciaux ou consécutifs, ni pour toute perte de revenus, bénéfices, utilisation, clientèle, données et/ou autres pertes immatérielles découlant des présentes Conditions, du site ou des services, même si ces parties avaient été informées de la possibilité de tels dommages. Cela inclut, sans s'y limiter :

- i. L'utilisation ou l'incapacité à utiliser notre Service ;
- ii. Le coût de l'obtention de biens et services de remplacement ;
- iii. L'accès non autorisé à vos transmissions et/ou données ou leur altération ;
- iv. Les déclarations ou comportements de tiers sur notre Service ;
- v. Les retards Internet. Les Services peuvent être soumis à des limitations, retards et autres problèmes liés à l'utilisation d'Internet et des communications électroniques. Galana ne pourra être tenu responsable des retards, échecs de livraison ou autres dommages résultant de ces problèmes.

11. INTERDICTION DE RÉUTILISATION COMMERCIALE DES SERVICES

L'utilisateur accepte de ne pas reproduire, dupliquer, copier, échanger, vendre, revendre ou exploiter à des fins commerciales tout ou partie de l'application mobile Galana, ni son utilisation ou son accès.

12. PRATIQUES GÉNÉRALES D'UTILISATION ET DE STOCKAGE

12.1. Vous reconnaissez que Galana peut établir des pratiques et des limites concernant l'utilisation de ses Services, y compris, sans s'y limiter :

- La durée maximale de conservation des e-mails, publications ou autres contenus téléchargés ;
- Le nombre maximal d'e-mails pouvant être envoyés et/ou reçus par un membre ;
- La taille maximale des e-mails pouvant être envoyés ou reçus via le Service ;
- L'espace disque maximal pouvant être alloué sur les serveurs de Galana pour un membre ;
- Le nombre maximal d'accès aux Services et leur durée sur une période donnée.

12.2. Vous acceptez également que Galana n'ait aucune responsabilité quant à la suppression ou à l'échec de stockage des messages, communications ou autres contenus transmis via ses Services.

12.3. Vous reconnaissez que Galana se réserve le droit de supprimer tout compte inactif pendant une période consécutive de 12 mois.

12.4. En outre, Galana se réserve le droit de modifier, altérer et/ou mettre à jour ces pratiques générales et ces limites à sa seule discrétion.

13. MODIFICATIONS

13.1. Galana se réserve le droit, à tout moment et à sa seule discrétion, de modifier, altérer ou suspendre, temporairement ou définitivement, son Service ou une partie de celui-ci, avec ou sans préavis.

13.2. De plus, Galana ne pourra être tenu responsable envers vous ou tout tiers pour toute modification, suspension ou interruption de ses Services, en tout ou en partie.

14. AUTORISATION

En acceptant les Conditions, vous nous autorisez à détenir, recevoir, déboursier et régler des fonds en votre nom. Cette autorisation nous permet de générer un transfert électronique de fonds entre les prestataires du système de paiement de factures et vous, ainsi que de traiter chaque transaction de paiement que vous

autorisez. Cette autorisation restera en vigueur jusqu'à la clôture ou la résiliation de votre compte.

15. POLITIQUE DE REMBOURSEMENT

Tous les achats sont définitifs et ne peuvent faire l'objet d'aucun remboursement ni échange. Vous êtes responsable des informations fournies lors de l'achat ainsi que des frais qui en découlent. Galana ne peut être tenu responsable d'un achat basé sur des informations incorrectes fournies par l'utilisateur.

Si, lors d'une transaction effectuée via l'application mobile Galana, une somme est prélevée de votre compte sans qu'une confirmation de la finalisation du service ne vous soit délivrée dans les 24 heures suivant la transaction, vous pouvez nous en informer par e-mail à l'adresse de service client indiquée. Galana examinera l'incident et, si une erreur est confirmée, le montant vous sera remboursé sous 7 jours ouvrés à compter de la réception de votre e-mail ou du service payé fourni. Tous les remboursements seront crédités sur votre compte via le même canal de paiement utilisé lors de la transaction.

16. ANNONCEURS

16.1. Toute correspondance ou transaction commerciale avec les annonceurs présents sur ou via nos Services, y compris le paiement et/ou la livraison de biens et/ou services associés, ainsi que toute condition, garantie ou déclaration associée, relève uniquement de votre relation avec ces annonceurs.

16.2. Vous acceptez que Galana ne soit en aucun cas responsable de toute perte ou tout dommage résultant directement ou indirectement de ces transactions ou de la présence de ces annonceurs sur notre site.

17. LIENS

17.1. Galana ou des tiers peuvent proposer des liens vers d'autres sites web et/ou ressources. Vous reconnaissez et acceptez que nous ne sommes pas responsables de la disponibilité de ces sites ou ressources externes et que nous ne cautionnons ni ne sommes responsables du contenu, des produits, des publicités ou de tout autre élément accessible via ces sites tiers.

17.2. En outre, vous reconnaissez et acceptez que Galana ne pourra être tenu responsable, directement ou indirectement, de tout dommage ou perte causé ou supposément causé par l'utilisation ou la confiance accordée à tout contenu, bien ou service disponible sur ces sites ou ressources externes.

18. DÉCHARGE

En cas de litige, vous acceptez de dégager Galana (ainsi que ses dirigeants, administrateurs, employés, agents, filiales, affiliés, partenaires et tiers associés) de toute réclamation, demande et tout dommage (réel ou consécutif), connu ou inconnu,

suspecté ou insoupçonné, révélé ou non, découlant de ce litige, dans la limite permise par la loi.

19. AVIS

19.1. Galana peut vous adresser des notifications, y compris des modifications des présentes Conditions, par divers moyens : e-mail, courrier postal, MMS ou SMS, messages texte, publications sur nos Services ou tout autre moyen raisonnable existant ou futur.

19.2. Ces notifications pourraient ne pas vous parvenir si vous enfreignez les présentes Conditions en accédant aux Services de manière non autorisée. En acceptant ces Conditions, vous reconnaissez que vous êtes réputé avoir reçu toutes les notifications qui auraient été délivrées si vous aviez accédé aux Services de manière autorisée.

20. DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION

Le présent Accord est régi en tous points par les lois du Kenya. Les parties acceptent de se soumettre à la juridiction exclusive des tribunaux kenyans.

21. RÉSILIATION

21.1. En tant qu'utilisateur des Services, vous pouvez annuler ou résilier votre compte, votre adresse e-mail associée et/ou votre accès aux Services en envoyant une demande de résiliation à l'adresse e-mail du service client :

customercare@Galanakenya.com.

21.2. En tant que membre, vous acceptez que Galana puisse, sans préavis écrit, suspendre, résilier, interrompre et/ou limiter immédiatement votre compte, toute adresse e-mail associée et votre accès aux Services, notamment en cas de :

- Violation des présentes Conditions ou de tout accord, réglementation ou directive intégrés ;
- Demandes des autorités judiciaires ou gouvernementales ;
- Modification, suspension ou suppression totale ou partielle des Services ;
- Problèmes techniques ou de sécurité imprévus et périodes d'inactivité prolongées ;
- Activités frauduleuses ou illégales de votre part ;
- Non-paiement des frais liés à votre compte.

21.3. Vous acceptez que toute suspension, résiliation ou limitation d'accès soit à la seule discrétion de Galana et que nous ne soyons pas responsables envers vous ou tout tiers en cas de suppression de votre compte, adresse e-mail associée et accès aux Services.

21.4. La résiliation de votre compte Galana Mobile App peut inclure (à la discrétion de Galana) :

- (a) La suppression de votre accès à tout ou partie des Services proposés sur l'application ;
- (b) La suppression de votre mot de passe, de toutes les informations et fichiers associés à votre compte ;
- (c) L'interdiction d'utilisation future de tout ou partie de nos Services.