



**CONDITIONS GENERALES DES SERVICES VOIX DE MTN CI
OFFRES ENTREPRISE POSTPAYEES**

BIENVENUE CHEZ MTN CI

MTN CI, est un Opérateur de télécommunication titulaire d'une licence individuelle, l'autorisant à exercer tout type d'activité de télécommunication sur l'ensemble du territoire national.

MTN CI vous remercie d'avoir recours à ses services.

Les présentes dispositions s'appliquent à toutes les offres de Service Entreprise proposées par MTN CI, à l'exclusion du service Mobile Money. Ces offres sont commercialisées selon différentes formules tarifaires telles que présentées dans la grille tarifaire disponible auprès de la direction entreprise et sur le site internet de MTN CI. Les présentes dispositions sont rédigées conformément aux dispositions légales en vigueur à savoir :

- Loi n°2013-450 du 19 juin 2013 relative à la protection des données à caractère personnel ;
- Loi n°2013-451 du 19 juin 2013 relative à la cybercriminalité ;
- Loi n° 2013-546 du 30 juillet 2013 relative aux transactions électroniques ;
- Ordonnance n°2012-293 du 21 mars 2012 relative aux télécommunications et aux technologies de l'information et de la Communication ;
- Décret n°2017-193 du 22 mars 2017 portant identification des abonnés des services de télécommunications ouverts au public ;
- Décret n°2015 du 18 décembre 2015 portant approbation du cahier des charges de MTN CI ;
- La décision 2016-0218 du Conseil de régulation en date du 22 novembre 2016 portant lignes directrices pour la mise en œuvre du service de portabilité des numéros de téléphones mobiles en Côte d'Ivoire

Les relations entre MTN CI et le Client sont régies par les présentes Conditions Générales, le guide de l'utilisateur et sont complétées, le cas échéant, par des conditions particulières en fonction des offres auxquelles le Client aura souscrit. Ces Conditions Générales restent applicables pendant toute la durée du contrat.

ARTICLE 1 : DEFINITIONS

En vue de faciliter la lecture des présentes et vous permettre de vous engager avec MTN CI en toute confiance, vous trouverez ci-après quelques définitions essentielles à votre compréhension.

Annexe : désigne tout document joint au présent contrat d'abonnement.

Client ou Abonné : désigne la personne morale et physique ayant souscrit à une offre de service auprès de MTN CI. Le Client accepte les Conditions Générales par la signature des



présentes Conditions Générales d'utilisation. Pour utiliser nos services, le Client doit se soumettre aux exigences de l'identification qui est un préalable à l'utilisation de nos services.

Carte SIM/USIM (Subscriber Identity Module/Universal Subscriber Identity Module) ou carte à puce MTN : désigne une carte à microprocesseur de taille ISO ou de taille réduite à introduire dans le terminal et qui permet l'identification du Client au réseau de MTN CI. La carte SIM/USIM permet de se connecter au réseau de MTN CI et à Internet.

Le Client titulaire de la carte SIM est responsable de l'utilisation et de la conservation de celle-ci, ainsi que du boîtier USB, le cas échéant. A ce titre, il s'interdit toute tentative de copie des données d'identification technique écrites sur la CARTE SIM/USIM MTN qui lui a été remise et de manière générale tout usage abusif ou frauduleux de celle-ci.

Guide de l'utilisateur : désigne l'ensemble des indications qui ont trait aux caractéristiques techniques, au montage, à la mise en service, à l'entretien et à l'utilisation d'un produit.

Grille tarifaire : désigne l'ensemble des prix des services fournis par MTN CI, disponible sur les canaux de communication habituellement utilisés par MTN CI, notamment, son site internet (www.mtn.ci) et dans tous les points de vente.

MTN fixe : désigne l'offre de téléphonie fixe avec ou sans fil de MTN CI. MTN fixe permet de communiquer vers des destinations fixes et mobiles en local et à l'international.

MTN Internet : désigne l'offre internet de MTN CI. MTN internet permet à tout Client ayant souscrit à ce service d'accéder à internet au moyen d'un équipement associé (téléphone mobile, boîtiers USB et wifi).

Contrat d'abonnement : désigne les présentes Conditions Générales d'Utilisation.

Le Souscripteur ou client : désigne la personne morale signataire des présentes en son nom et pour son compte ou en son nom et pour le compte de tiers.

L'Utilisateur ou Bénéficiaire : désigne la personne qui, avec le consentement du Souscripteur ou Client, utilise régulièrement un ou plusieurs services de MTN CI, qu'elle ait ou non signé un contrat d'abonnement avec MTN CI.

MTN Côte d'Ivoire (« MTN CI ») : désigne l'Opérateur de télécommunications MTN CI tel que défini plus haut.

Portabilité du numéro : Désigne le service qui permet à un abonné de conserver son numéro lorsqu'il change d'opérateur ou de fournisseur de service.

ARTICLE 2 : OBJET

Les présentes Conditions Générales ont pour objet, la définition au bénéfice du Client, des conditions et des modalités d'abonnement au réseau de téléphonie mobile et fixe de MTN CI.

ARTICLE 3 : CONDITIONS DE SOUSCRIPTION ET D'IDENTIFICATION



3.1 La souscription au service est soumise à la fourniture par le client personne physique ou morale des documents listés ci-dessous :

- une copie du Relevé d'Identité Bancaire (RIB) ;
- une copie de la Déclaration Fiscale d'Existence ou une attestation en tenant lieu ;
- un justificatif de la résidence par la production d'une facture émanant d'un concessionnaire d'eau, d'électricité ou de téléphone fixe.

Le Client s'engage à fournir, sous sa responsabilité au cours de la procédure de souscription, des informations exactes et complètes, et à maintenir à jour ces informations pendant toute la durée d'exécution du présent contrat. La fourniture par le Client de toute information fautive, inexacte ou incomplète engage sa seule responsabilité, à l'exclusion de celle de MTN CI, qui se réserve le droit de procéder à la résiliation du contrat et la suspension du service sans préavis.

En application du Décret n°2017-193 du 22 mars 2017 portant identification des abonnés des services de télécommunications ouverts au public, le Client, personne morale, a l'obligation de se faire identifier avant toute souscription au service de MTN CI. Il est tenu de présenter à cet effet :

- une copie recto verso de la pièce d'identité du représentant légal en cours de validité ;
- une copie d'extrait du Registre de Commerce et du Crédit Mobilier ou une copie du récépissé de déclaration pour les associations.

Toute carte SIM ou tout dispositif d'accès aux réseaux ou aux services de Télécommunications utilisés individuellement par un employé du client, est identifié personnellement au nom de ce dernier, qui est tenu de présenter l'une des pièces suivantes en cours de validité à savoir :

- Pour les nationaux :

- la carte nationale d'identité ;
-
- le passeport biométrique ;
- le permis de conduire national biométrique ;
- l'attestation d'identité biométrique ou toute autre pièce biométrique délivrée par l'Office Nationale d'Identification;

- Pour les non-nationaux :

- le passeport biométrique ;
- la carte de résident biométrique ;
- la carte nationale d'identité biométrique et la carte consulaire biométrique établies par l'un Etat membre de la CEDEAO, ou ;
- toute pièce d'identité biométrique établie par l'Office National d'Identification.



En cas de perte, vol ou changement de détenteur d'une carte SIM ou d'un dispositif d'accès aux réseaux ou aux services de Télécommunications/TIC, le client est tenu de le déclarer sans délai, à MTN CI.

En cas d'un nouveau détenteur, le client est tenu de le faire identifier dans les conditions décrites à l'article 2.

En cas de non-respect de l'obligation de déclaration prévue ci-dessus, le client engage sa responsabilité pour tous les actes répréhensibles commis au moyen de la carte SIM ou du dispositif d'accès aux réseaux ou aux services de Télécommunications/TIC et est passible de poursuites judiciaires pour les infractions commises, conformément à la législation en vigueur.

Conformément au décret cité ci-dessus, l'employé ou l'utilisateur âgé de 16 ans révolus, identifié sur le fondement de l'ancien décret n°2011-476 du 21 décembre 2011 et qui ne dispose pas de l'une des pièces citées ci-dessus, est tenu de se présenter physiquement dans nos points et agences pour le recueil des informations et de ses empreintes digitales.

L'employé ou l'utilisateur qui ne se présente pas dans les huit (8) mois qui suivent l'entrée en vigueur du présent décret verra ses services de télécommunications arrêtés définitivement. MTN CI n'est pas tenu au remboursement des crédits de communication en cours et ne peut voir sa responsabilité engagée.

Dans un délai de douze (12) mois, à compter de l'entrée en vigueur du présent décret, le client ou l'utilisateur, à qui les empreintes a été prélevé, est tenu de compléter son identification avec une des pièces mentionnées ci-dessus, faute de quoi le service souscrit sera immédiatement arrêté. MTN CI n'est pas tenu au remboursement des crédits de communication en cours et ne peut voir sa responsabilité engagée.

En cas de décès d'un utilisateur du dispositif d'accès aux réseaux ou aux services de Télécommunications/TIC, le client est tenu de le notifier à l'opérateur, par écrit, sans délai en joignant les justificatifs de décès (certificat de décès ou extrait d'acte de décès). Dès la notification du décès, MTN CI procède à l'interruption du ou des services concernés.

En cas de souscription pour le compte d'autrui, l'employé ou l'utilisateur doit, se munir d'un certificat médical délivré par un médecin inscrit à l'Ordre des Médecins de Côte d'Ivoire et d'un mandat écrit légalisé ou établi par acte authentique de la personne pour le compte de laquelle la souscription est faite y compris sa pièce ainsi que l'une des pièces susvisées, en cours de validité, de celui qui se présente physiquement..

3.2 L'activation de la carte SIM/USIM ou des services souscrits est conditionnée par la conformité de l'identification. En cas de non-conformité c'est-à-dire de rejet de son identification, l'employé ou l'utilisateur est informé par SMS sur un autre contact qu'il aura communiqué lors de son identification. Il est alors invité à reprendre son identification selon le délai mentionné dans ladite invitation. Pendant toute la durée du contrat, l'employé ou l'utilisateur a le droit de vérifier ses informations d'identification via le code USSD mis à disposition à cet effet et dispose du droit d'exiger la rectification ou la



mise à jour de ses informations personnelles. En outre, il peut se rendre dans tous les points de vente MTN CI pour compléter et/ou actualiser ses informations d'identification.

3.3 Le client et l'utilisateur final sont informés que l'acceptation des présentes Conditions Générales d'Utilisation autorise MTN CI à lui envoyer la publicité de l'ensemble de ses produits et services par toute voie que MTN CI s'autorise à utiliser, notamment, SMS, appel, courriel, etc...

3.4 Tout client ou tout utilisateur qui ne souhaite pas recevoir les messages publicitaires de MTN CI doit le faire savoir par tous moyens laissant traces écrites, notamment, courrier contre décharge, fax, email avec accusé de réception à l'adresse directionclienteleentreprises.ci@mtn.com ou Sam.ci@mtn.com ou mtnbusiness.ci@mtn.com.

ARTICLE 4: CONDITIONS ET MODALITES D'ACCES AU SERVICE

4.1 L'accès au service est réservé à toute personne morale ou physique remplissant les conditions décrites à l'article 3.

4.2 Après achèvement complet de la procédure de souscription, MTN CI fournit le Service auquel le Client a souscrit en lui remettant, selon les cas, une puce (Carte SIM/USIM) ou les éléments nécessaires au fonctionnement du service souscrit (les identifiants de connexion tels que le code PIN pour accéder au Service et le cas échéant, un terminal. La liste n'est pas exhaustive. Le Client a désormais accès au(x) service(s) au (x) quel (s) il a souscrit(s).

4.3 La fourniture du service est subordonnée à la localisation du Client dans la zone géographique couverte par la technologie correspondante.

4.4 Le client autorise de facto ses employés bénéficiaires (utilisateurs) à ouvrir un compte Mobile Money sur les numéros alloués dans le cadre des présentes. L'utilisateur est responsable des transactions et des fraudes éventuelles sur le compte Mobile Money. En cas de départ, de démission ou de licenciement du bénéficiaire, le solde du compte Mobile Money sera transféré sur un autre compte transmis par l'ex employé ou sera payé à l'ex employé. En cas de décès de l'utilisateur, les fonds disponibles sur le compte mobile money seront transférés à ses ayants-droits.

4.5 Le Client a le droit de refuser que les bénéficiaires disposent d'un compte Mobile Money, en adressant un courrier à MTN CI contre décharge, dès la signature des présentes.

ARTICLE 5 : IDENTIFIANT D'ACCES AUX SERVICES

5.1 Lors de la souscription, MTN CI communique au Client des éléments personnels de connexion, notamment des identifiants à savoir: nom d'utilisateur, mot de passe de connexion, identifiant de messagerie, adresse de messagerie, mot de passe de messagerie ainsi que le numéro d'utilisateur. Ces éléments, permettant au Client de s'identifier et de se connecter aux différents services, sont personnels et confidentiels. Le Client identifié qui



communiqué ses éléments personnels de connexion à des tiers le ferait sous sa responsabilité et serait personnellement tenu en cas de commission d'infractions.

5.2 En cas de perte ou de vol de ses identifiants, le Client doit en avertir MTN CI sans délai dans l'agence la plus proche muni de la déclaration de perte. Cette information doit être confirmée par lettre simple contre décharge dans un délai de 24 heures. A défaut la réclamation ne sera pas prise en compte.

En cas d'utilisation détournée ou non autorisée des identifiants du Client, celui-ci sera déchargé de sa responsabilité envers MTN CI à compter de la réception par MTN CI de la lettre de notification mentionnée ci-avant.

ARTICLE 6: UTILISATION DU SERVICE PAR LE CLIENT

6.1 Le Client est seul responsable de l'utilisation du Service conformément à son usage, lois et règlements en vigueur, aux présentes Conditions Générales.

6.2 L'utilisation du Service peut présenter des risques d'intrusion des tiers contre le système informatique du Client auquel il appartient de prendre toutes les mesures appropriées afin de protéger ses données et logiciels contre de telles intrusions et contre toute contamination par des virus.

6.3 Le Client est expressément averti du fait que les données qui circulent sur Internet ne bénéficient d'aucune protection et qu'il lui appartient de ce fait de prendre toutes les mesures nécessaires à la sécurisation des transmissions effectuées par le biais du Service. Ainsi, le Client supportera seul les conséquences liées au détournement éventuel des informations confidentielles qu'il aura transmises sur Internet.

6.4 S'agissant des informations reçues par le Client lors de l'utilisation du Service, MTN CI ne dispose d'aucun moyen de contrôle sur les informations, communications, logiciels, photos, vidéos, graphiques, musiques, sons et tout autre élément ou service accessibles par Internet. MTN CI n'est ni auteur, ni éditeur du contenu des données disponibles par Internet, et ne peut, en aucun cas, être tenu responsable du contenu des données accessibles par Internet.

6.5 Le Client est seul responsable de l'utilisation du Service par les personnes dont il a la charge, en particulier s'agissant de la visite de sites qui pourraient avoir un contenu choquant ou attentatoire à l'ordre public ou aux bonnes mœurs. Le Client est informé du fait qu'il existe des moyens techniques permettant de restreindre l'accès à certains services ou de les sélectionner.

6.6 Le Client s'engage à ne pas utiliser le Service pour transmettre tout contenu qui soit illégal, nuisible, choquant, abusif, constitutif de harcèlement, diffamatoire, vulgaire, obscène, menaçant pour la vie d'autrui, haineux, raciste, attentatoire à la sûreté de l'Etat ou autrement répréhensible.

6.7 Le Client s'engage en tout état de cause, à utiliser l'offre à laquelle il a souscrit conformément à l'usage pour lequel elle a été conçue et pour lequel elle est commercialisée.



Le Client s'interdit en conséquence, d'utiliser les cartes SIM/USIM ou tout support qui lui ont été remis dans le cadre des présentes à des fins frauduleuses (sim box, offre commerciale à un tiers sans autorisation, etc...)

En cas d'utilisation frauduleuse, MTN CI se réserve le droit de résilier l'abonnement après information préalable du client par tous moyens.

6.8 MTN CI se réserve le droit, de sa propre initiative ainsi qu'à la demande de toute autorité compétente dans le cadre d'une procédure judiciaire, d'intercepter, de divulguer, supprimer, modifier ou déplacer tout contenu illicite

ARTICLE 7 : PRESTATIONS FOURNIES PAR MTN CI

7.1 LES SERVICES VOIX MOBILES

7.1.1 : Les services Classiques

Les services fournis par MTN CI permettent au Client, dans la zone de couverture du réseau de MTN CI :

- d'émettre ou de recevoir des appels téléphoniques en Côte d'Ivoire ou à l'international sur son téléphone mobile ou fixe sans fil ;
- d'acheminer gratuitement et prioritairement des numéros de services d'appel de secours d'urgence;
- d'émettre ou de recevoir des messages écrits (SMS) depuis ou sur son téléphone mobile ; ou fixe sans fil ;
- de disposer d'un répondeur vocal (service de messagerie vocale qui permet aux correspondants du Client de déposer un message vocal lorsque ce dernier n'est pas en mesure de prendre leur appel) ;
- de naviguer sur Internet à partir de tout équipement terminal disposant des fonctionnalités appropriées.

MTN CI est tenue d'une obligation de moyens et s'engage à déployer les moyens technologiques appropriés pour garantir une bonne qualité de service à ses Abonnés.

7.1.2 Les services complémentaires

A ces services, s'ajoutent des services complémentaires qui sont automatiquement accessibles au Client et des services optionnels qui nécessitent la souscription d'un abonnement par voie de code USSD, d'émission d'appel ou de sms vers des numéros spéciaux.

Ces services complémentaires ou optionnels regroupent, notamment :

- L'émission d'appels à destination de numéros spéciaux ;
- Le double appel ou la présentation du numéro.



Enfin, le client peut également bénéficier de services de contenus (téléchargement de jeux, de musiques, de vidéos, de logos, de sonneries, accès à des services d'information).

7.2 LES SERVICES VOIX FIXES

7.2.1 Les services classiques

Les services fournis par MTN CI permettent au Client, dans la zone de couverture du réseau (zone résidentielle) dans laquelle il a été fixé:

- d'émettre ou de recevoir des appels téléphoniques en Côte d'Ivoire ou à l'international sur son téléphone fixe;
- d'acheminer gratuitement et prioritairement des numéros de services d'appel de secours d'urgence ;
- De permettre la réception ou l'envoi simultanée de plusieurs appels selon l'offre souscrite par le Client ;
- d'émettre ou de recevoir des messages écrits (SMS) depuis ou sur son téléphone fixe ;
- de disposer d'un répondeur vocal (service de messagerie vocale qui permet aux correspondants du Client de déposer un message vocal lorsque ce dernier n'est pas en mesure de prendre leur appel) ;
- de naviguer sur Internet à partir de son téléphone fixe, si et seulement si cet équipement dispose de la fonctionnalité et du paramétrage adéquats pour la fourniture de ce service.

7.2.2 Les services complémentaires

A ces services, s'ajoutent des services complémentaires qui sont automatiquement accessibles au Client et des services optionnels qui nécessitent la souscription d'un abonnement par voie de code USSD, d'émission d'appel ou de sms vers des numéros spéciaux.

Ces services complémentaires ou optionnels regroupent, notamment :

- L'émission d'appels à destination de numéros spéciaux ;
- Le double appel ou la présentation du numéro.

7.3 LES SERVICES MOBILE MONEY

Les services fournis par MTN CI en tant que distributeur du service MTN Mobile Money permettent au Client, d'effectuer les transactions suivantes :

- le transfert d'argent (de compte à compte, de compte à cash, de cash à cash) ;



- l'alimentation du compte MOBILE MONEY du bénéficiaire par achat de monnaie électronique auprès des établissements distributeurs de monnaie et de toutes les agences MTN CI;
- l'encaissement de monnaie espèces auprès des établissements distributeurs de monnaie et de toutes les agences MTN CI;
- l'encaissement de monnaie espèce ou électronique auprès d'une entreprise financière, spécialisée dans le transfert d'argent ;
- le paiement de factures ;
- l'achat de biens et services et de crédit de communication éventuellement;
- les inscriptions dans les universités, grandes écoles, école primaires, lycées et collèges agréés et bien d'autres services qui feront leur apparition au fur et mesure de l'évolution du marché.

ARTICLE 8. LIVRAISON

Le délai de livraison des commandes du **Client** ne devra pas excéder soixante- douze (72) heures ouvrables après réception de la commande par **MTN CI (signature des conditions générales d'abonnement)**, sauf pour la livraison d'appareils dont le délai varie selon la disponibilité des appareils commandés par le Client.

Les demandes d'informations ainsi que les bons de commandes du **CLIENT** seront traités prioritairement par les services de **MTN CI**.

ARTICLE 9 : RESPONSABILITE DE L'OPERATEUR

9.1 MTN CI s'engage à satisfaire, sous réserve de la bonne identification du Client, toute demande d'abonnement dans la limite de la capacité des systèmes qu'elle exploite et des contraintes de qualité de ses services.

9.2 MTN CI s'engage à tout mettre en œuvre conformément aux dispositions de son cahier des charges pour assurer la permanence, la disponibilité, la continuité et la qualité du service pour lequel l'abonnement est souscrit dans la zone de couverture.

9.3 MTN CI s'engage à prendre toutes les dispositions nécessaires pour assurer la sécurité et la confidentialité des communications empruntant son réseau.

Cependant, au regard de la confidentialité des données de communication, MTN CI a l'obligation de coopérer avec l'autorité judiciaire compétente dans les cas et conditions prévus par les lois et règlements en vigueur.

9.4 La responsabilité de MTN CI ne pourra être engagée dans les cas suivants :

- Mauvaise utilisation par le Client et/ou ses Utilisateurs du service souscrit ;
- Mauvais paramétrage du terminal et/ou de ses accessoires ;
- Utilisation non-conforme à son usage de la carte SIM/USIM ;



- Non-respect par le Client de ses obligations prévues aux présentes ;
- Perturbations du réseau et du service non directement imputables à MTN CI, notamment, les coupures de câbles et tous autres actes de sabotage, les changements réglementaires et autres conséquences des décisions émanant des autorités Etatiques ou de régulations ;
- En cas de force majeure.

Dans tous les cas où la responsabilité de MTN CI serait engagée du fait d'un préjudice lié directement à la qualité de service ou à la facturation, le droit à réparation du Client est limité au montant de sa consommation semestrielle ou de l'abonnement semestriel au service à l'occasion de la fourniture duquel, le préjudice est né.

En aucun cas, la responsabilité de MTN CI ne pourra être étendue au-delà de ce montant.

ARTICLE 10. RESPONSABILITE DU CLIENT

10.1 Le Client s'engage à indemniser MTN CI, ainsi que ses sociétés sœurs ou affiliées, ses représentants, ses salariés, ses partenaires, contre tout dommage, plainte ou demande de tiers consécutif à :

- L'envoi, la diffusion ou la transmission de tout contenu effectué par le Client par l'intermédiaire du Service ;
- Toute utilisation du Service par le Client à des fins autres que celles de l'offre ;
- Toute violation des présentes Conditions Générales ou des droits d'autrui de quelque nature qu'elle soit.

10.2 MTN CI ne pourra être tenu pour responsable envers le Client ou envers tout tiers d'une éventuelle suspension ou interruption du Service que dans l'hypothèse où ces événements seraient dus à une défaillance de sa part.

10.3 Le Client reconnaît et accepte que, dans toute la mesure permise par la réglementation en vigueur, MTN CI ne pourra pas être tenu pour responsable de tout dommage direct ou indirect y compris toute autre perte de biens incorporels pouvant résulter :

- D'un cas de force majeure ou de tout autre événement indépendant de la volonté de MTN CI ;
- De l'utilisation du Service en violation des présentes Conditions Générales ;
- De toute transaction réalisée par l'intermédiaire du Service et portant sur l'acquisition d'un bien ou d'un service ;
- D'un accès non autorisé au Service par un tiers ;



- D'une déclaration ou de la conduite d'un tiers sur Internet.

10.4 Le Client déclare que les données personnelles qu'il a fournies à MTN CI, sont exactes au jour où il entre en relation contractuelle avec l'Opérateur et s'engage à informer l'Opérateur de toute modification concernant sa situation, notamment en cas de changement d'adresse, de nom, etc...

MTN CI se réserve expressément le droit de suspendre voire mettre un terme à tout ou partie des services offerts au Client en cas de fourniture par le client d'information ou données incomplètes ou erronées.

10.5 En tout état de cause, notamment en rapport avec le service de portabilité de numéro mobile, le client ne pourra être déchargé de toute responsabilité envers MTN CI, qu'en cas de règlement total et définitif de tous impayés de quelle que nature qu'ils soient. MTN CI se réserve le droit de refuser le service de portabilité à tous clients qui ne respecteront pas cette condition.

ARTICLE 11 : TRAITEMENT DES DONNEES PERSONNELLES

11.1 Le Client déclare avoir été informé du fait que les données personnelles qu'il fournit se trouvent enregistrées dans un système de traitement de données, à des fins de télécommunications, gestion et information, dans le cadre des relations contractuelles.

11.2 Afin de respecter la législation en vigueur, MTN CI est tenu de procéder à l'identification du Client. A cet effet, MTN CI collecte et conserve ses données d'identification dans les conditions décrites par la réglementation en vigueur.

11.3 MTN CI communique à l'Autorité de Régulation les informations nécessaires à la confection de l'annuaire universel. Le Client qui ne souhaite pas figurer dans cet annuaire est en droit de manifester expressément son refus.

11.4 Le Client peut également obtenir gratuitement la communication des données personnelles (informations relatives à son identification.....) le concernant et exiger qu'elles soient rectifiées, complétées, clarifiées ou mises à jour. Le client doit adresser une lettre à MTN CI avec mention « à l'attention du Correspondant à la Protection des Données à Caractère Personnel » ou un courriel (e-mail) à l'adresse CorrespondantDCP.CI@mtn.com.

11.5 La communication d'informations relatives au Client est effectuée dans le respect des dispositions prévues par la réglementation en vigueur en matière de protection des données à caractère personnel. Aussi, MTN CI prend toutes les mesures propres à assurer la protection, l'intégrité et la confidentialité de ces informations.

11.6 Le Client dispose d'un droit d'opposition à la cession à des tiers des informations à caractère personnel le concernant. L'utilisation des adresses de courrier électronique à des fins commerciales autres que celles relatives aux informations délivrées sur les services proposés par l'Opérateur, n'est effectuée que sur consentement exprès du Client.

11.7 MTN CI peut communiquer les informations relatives aux Clients dans le cadre de réquisitions judiciaires sans que sa responsabilité ne puisse être engagée.



ARTICLE 12 : PUBLICITE POUR LE COMPTE DES TIERS

Le Client est libre d'accepter ou de refuser que l'Opérateur envoie sur son téléphone mobile, des publicités portant sur des services autres que ceux commercialisés par MTN CI.

Tout envoi de messages publicitaires pour le compte d'autrui doit nécessairement être précédé de l'accord préalable du Client.

L'Opérateur s'engage à obtenir par toute voie, l'accord préalable du Client avant tout envoi de messages publicitaires de ces tiers sur son téléphone mobile.

En cas d'accord, celui-ci ne peut exercer de recours contre MTN CI sous le seul motif de l'envoi du message publicitaire concerné, dégageant ainsi la responsabilité de l'Opérateur.

ARTICLE 13 : ENTREE EN VIGUEUR ET DUREE

13.1 Le présent contrat d'abonnement prend effet à la date de signature des présentes. En utilisant le service, le Client reconnaît avoir reçu, lu les présentes Conditions Générales et les accepte.

13.2 Le présent contrat d'abonnement est conclu entre MTN CI et le Client pour une durée indivisible de douze (12) mois à compter de la mise en œuvre du Service. Il est renouvelable par tacite reconduction pour une durée de douze (12) mois, sauf dénonciation par l'une des parties, par lettre simple contre décharge, suivant un préavis minimum d'un (1) mois avant chaque échéance.

13.3 MTN CI met à la disposition du Client un service d'assistance téléphonique. Le Client peut adresser ses réclamations au Service Client de MTN CI accessible soit à partir d'un mobile MTN CI au numéro 555 de 08 heures à 21 heures, soit par écrit, en envoyant un courriel/Email à l'adresse électronique : directionclienteleentreprises.ci@mtn.com, ou un courrier contre décharge dans l'une de ses agences ou un courrier à l'adresse postale : 01 BP 3865 Abidjan 01 ou encore sur les Réseaux sociaux :

- Facebook : facebook.com/MTNCotedIvoire
- Twitter : twitter.com/mtncotedivoire
- Webchat: www.mtn.ci

ARTICLE 14 : TARIFS ET FACTURATION

14.1 En s'engageant, le Client reconnaît avoir pris connaissance des tarifs applicables au service auquel il souscrit.

14.2 La carte SIM/USIM et les autres équipements sont vendus au Client par MTN CI pour un montant dont le Client aura connaissance avant son engagement.



14.3 Pour les services souscrits, MTN CI adressera au Client qui sera personnellement tenu de les payer à leur échéance, les factures des différents Utilisateurs correspondant aux différents forfaits souscrits.

14.4 MTN CI adressera des factures au Client selon un cycle mensuel. Les factures sont payables à la date limite qui y figure.

14.5 Les factures émises seront fonction des différentes offres souscrites par le Client.

14.6 Toute contestation relative à la facture adressée au CLIENT doit être notifiée à MTN CI par écrit, dans un délai de huit (08) jours à compter de la date de réception de celle-ci. Cette contestation n'a pas un effet suspensif sur le délai de paiement de la facture. Le Client doit alors payer le montant non contesté de la facture en attendant la résolution du montant contesté. En cas de contestation fondée, l'Opérateur procédera à l'annulation du montant contesté. A contrario, en cas de demande non fondée, le Client s'oblige à payer sans délai le reliquat de la facture contestée.

Passé le délai des huit (8) jours à réception de facture, le client ne peut se prévaloir d'aucune réclamation et doit acquitter la totalité de la facture concernée dans les délais prévus.

14.7 Le Client est informé du fait que le portail Internet de MTN CI est susceptible de contenir des services payants et/ou des liens hypertextes directs vers des services payants dans les conditions et sur la base des tarifs indiqués dans la grille tarifaire de MTN CI.

ARTICLE 15 : PUBLICATION ET MODIFICATION DU TARIF

Les tarifs applicables aux services sont publiés par MTN CI soit sur son site Internet (www.mtn.ci), soit par toute voie de communication écrite. Ces tarifs sont susceptibles de modification et MTN CI s'engage à informer le Client par tous moyens, toutes les fois où il en résulte pour lui, une augmentation du prix du service.

La nouvelle tarification prendra effet quinze (15) jours à compter de la date de notification. En cas de désaccords sur les tarifs modifiés,, le Client dispose d'un délai d'un (1)mois pour résilier son abonnement.

A défaut de résiliation dans ce délai, le nouveau prix est réputé accepté par le Client et ce dernier ne peut intenter ou envisager aucune action contre MTN CI.

ARTICLE 16 : MODE TRANSMISSION DES FACTURES

Les factures seront transmises au Client par voie électronique conformément à la réglementation en vigueur. A cet effet, le Client doit transmettre à MTN CI une adresse email en cours de validité pour la réception de ses factures. En aucun cas le Client ne pourra refuser le paiement de sa facture au motif qu'il a été reçu de manière électronique.

MTN CI se réserve le droit de transmettre exceptionnellement des factures physiques au client en cas de défaillance de son système de transmission de facture électronique ou en cas de force majeure.



Le client qui ne souhaite pas recevoir de facture électronique doit le faire savoir à MTN CI par écrit. Dans ce cas, MTN CI s'engage à lui transmettre ses factures physiquement à l'adresse que lui aura indiquée le Client.

ARTICLE 17 : MODALITES DE PAIEMENT

Les factures sont exigibles à la date limite mentionnée sur celles-ci.

- 17.1** En cas de suspension de l'abonnement ou de résiliation du contrat, les sommes dues à MTN CI deviennent immédiatement exigibles. Tout mois entamé est entièrement dû.
- 17.2** Le paiement s'effectue par virement, chèque ou espèces ou par tout autre mode de paiement proposé ou accepté par MTN CI.
- 17.3** Selon l'exigence du service choisi, le Client s'acquittera lors de la souscription d'une caution dont le montant sera fixé dans la grille tarifaire établie par MTN CI. La caution sera restituée à la résiliation de l'abonnement après déduction des sommes dues par le Client.

ARTICLE 18 : PERTE OU VOL

18.1 En cas de perte ou de vol de la carte SIM/USIM MTN ou de tout autre support remis au Client dans le cadre du service, ce dernier s'engage à informer immédiatement MTN CI.

A défaut, le Client est passible de poursuites judiciaires pour toute infraction commise au moyen de sa carte SIM/USIM, de sa clef Internet, de son ordinateur ou de ses identifiants ou mots de passe.

Il ne disposera d'aucune action contre MTN CI dans le cadre des poursuites engagées contre lui sous ces motifs. A défaut, il assumera seul, sans recours possible à l'encontre de MTN CI, les conséquences dommageables de la perte ou du vol de sa Carte SIM/USIM MTN CI et/ou support et toutes les consommations effectuées resteront à sa charge.

18.2 L'information doit comporter selon les cas, le numéro de la Carte SIM/USIM, le code Client, le numéro de l'Abonné ou de l'utilisateur, le nom utilisateur, etc. et peut se faire dans un premier temps par téléphone au service Clientèle de MTN CI.

L'application de la présente disposition ne fait pas obstacle à l'application d'une autre technologie que la société MTN CI pourrait mettre en place pour la gestion des cas de vols ou de pertes de Carte SIM/USIM ou de tout autre support MTN CI.

18.3 Cette information devra être confirmée par lettre simple contre décharge adressée au service Clients de MTN CI et sera accompagnée du procès-verbal de perte ou de vol établi par les services de police ou consulaires. Le Client ou l'utilisateur pourra aussi se rendre directement au service Client de MTN CI pour déposer sa lettre de confirmation et remettre les documents sus listés.



18.4 Le Client demeure responsable de l'usage de la Carte SIM/USIM MTN jusqu'à la suspension effective de la ligne qui intervient dans un délai de vingt-quatre (24) heures à compter de la réception des documents prévus à l'article 17.3.

18.5 MTN CI ne saurait être tenue pour responsable des conséquences d'une opposition par téléphone, télex, télécopie ou télégramme, qui n'émanerait pas du titulaire de la Carte SIM/USIM.

ARTICLE 19 : RECLAMATION

En cas de différends ou de préjudice subi par le Client ou l'utilisateur, le Client doit s'adresser prioritairement à MTN CI par l'un des moyens suivants :

- Appeler le service Client joignable au 555 ;
- Adresser un courrier à l'agence MTN la plus proche ;
- Adresser un e-mail à l'adresse : directionclienteleentreprises.ci@mtn.com.

MTN CI, s'engage à fournir un service de qualité à ses Clients. Toutefois, en cas de préjudice subi par le Client, MTN lui accordera une éventuelle compensation après vérification de l'authenticité de l'incident rapporté et d'un manquement de MTN CI. En tout état de cause, la réparation ne saurait excéder le montant de l'abonnement semestriel ou de la consommation semestrielle du Client au titre du service à l'occasion de la fourniture duquel, l'incident est survenu.

ARTICLE 20 : SUSPENSION / INTERRUPTION

20.1 MTN CI se réserve le droit de limiter à la seule réception '(appels, sms, rechargement) l'accès aux services souscrits par le Client, après en avoir avisé ce dernier par tout moyen, sans que le Client ne puisse prétendre à une quelconque indemnisation en cas :

- d'utilisation d'un mobile déclaré volé;
- d'impayé de facture échue. Dans ce cas, MTN CI se réserve le droit de suspendre le compte du client après notification préalable par tous moyens écrit (sms, email, courrier contre décharge, fax...).

20.2 En cas de violation des dispositions légales, notamment en matière d'ordre public et de bonnes mœurs ou en cas d'agissements de nature à perturber le réseau de MTN CI ou le réseau Internet, MTN CI se réserve le droit de suspendre immédiatement les services d'accès au réseau Internet.

ARTICLE 21 : VENTE OU LOCATION DE MATERIEL

21.1 MTN CI vend les équipements nécessaires à l'utilisation des Services. Aucune reprise, ni remboursement, même partiel, n'est accordé au Client qui ne souhaiterait plus utiliser ses équipements. Après acquisition, les équipements sont couverts par la garantie légale. Le Client doit intégralement supporter tout coût de réparation éventuel des équipements en dehors de la période de garantie. Ceci vaut également pour les réparations à la suite de toute intervention technique, transformation ou modification effectuée par le Client lui-même pendant la période de garantie.



L'Opérateur s'engage à assurer ou faire assurer le service après-vente. En cas de panne pendant la période de garantie, le Client devra rapporter le matériel à l'un des points de vente, pour test, réparation ou remplacement, le cas échéant. En cas d'indisponibilité d'un équipement défectueux, MTN CI s'engage à informer le client sur le délai d'attente pour le remplacement dudit équipement ou pour la vente d'un nouvel équipement.

21.2 En aucun cas, la perte ou la défectuosité d'un équipement ne pourront être considérées comme une cause légitime de résiliation du contrat. L'indisponibilité des équipements ne peut donner lieu à une quelconque contrepartie financière au profit du Client.

21.3 L'Opérateur offre la possibilité de louer certains modèles d'équipement contre paiement de frais de location mensuels. En optant pour la location d'un équipement, le Client s'engage à veiller au bon état de l'équipement loué. A l'expiration du Contrat, l'équipement est à retourner sous huitaine (8 jours), aux frais du Client, dans un état impeccable, muni de sa boîte d'origine ainsi que des accessoires inclus initialement dans la boîte. Si ces conditions ne sont pas respectées, l'équipement sera facturé au prix d'achat initial.

ARTICLE 22 : RESILIATION

22.1 Le Client peut mettre fin au contrat par lettre simple contre décharge moyennant un préavis de trente(30) jours au moins avant la date anniversaire du contrat.

22.2 Le client pourra résilier le contrat d'abonnement à tout moment, après un (1) an d'exécution dudit contrat en respectant un préavis de trois (03) mois.

22.3. Sans préjudice des autres dispositions des présentes Conditions Générales, MTN CI se réserve le droit de résilier l'abonnement à tout moment, en respectant un préavis de quinze (15) jours ou de ne pas le renouveler sans avoir à justifier de motif :

- En cas d'inexécution par le Client, de l'une quelconque de ses obligations contractuelles notamment en cas de facture impayée ou de fraude;
- En cas de décès du Client, personne physique: la résiliation ne prendra effet qu'à compter de la date à laquelle MTN CI en aura eu connaissance.
- En cas de suppression de l'offre MTN CI ;
- A l'arrivée du terme de la licence d'exploitation ou de la convention de concession ou en cas de retrait desdites autorisations.
- En cas de force majeure. De convention expresse, les parties définissent la force majeure, comme tout évènement d'origine externe, imprévisible et insurmontable empêchant l'une des parties d'exécuter ses obligations.

22.4- La décision de résiliation est notifiée dans tous les cas au client qui s'oblige en conséquence à restituer à MTN CI, tous les éléments transmis dans le cadre de l'utilisation du service, en cas de location.



22.5 Sans préjudice des autres dispositions des présentes Conditions Générales, le Client pourra mettre fin au contrat d'abonnement à tout moment, si MTN CI ne respecte pas l'une quelconque des clauses du présent contrat moyennant le respect d'un préavis de trente(30)jours après envoi d'une mise en demeure demeurée infructueuse.

22.6 Tout Client débiteur de MTN CI ne peut résilier les présentes Conditions Générales, qu'en cas de règlement total et définitif de tous engagements découlant de services ou offres existants ou ultérieure. MTN CI se réserve le droit de refuser le service de portabilité à tous les Clients qui ne respecteront pas cette condition.

22.7 MTN collecte et conserve les copies des documents et les données relatives à cette identification pendant toute la durée de l'abonnement et dans un délai minimum de trois (3) ans, à compter de la suspension ou de la résiliation.

23. STATISTIQUES

Dans l'éventualité du paiement de la ristourne, si elle était acquise au Client en fonction de la formule de souscription, matérialisé par la signature d'une convention spécifique, MTN CI s'engage à enregistrer, sous la forme qui lui conviendra, les consommations du CLIENT, et à en faire un récapitulatif périodique en francs, qui sera transmis à l'Interlocuteur, et servira, tant à la renégociation des conditions pour les périodes ultérieures, qu'à la détermination de la ristourne.

24. RISTOURNE QUANTITATIVE

Une ristourne annuelle sur le chiffre d'affaire Hors taxes encaissé portant exclusivement sur les consommations du Client (hors ventes d'appareils) peut être accordée au Client en fonction du service souscrit. Dans ce cas, les parties signeront une convention spécifique qui précisera les conditions de paiement de la ristourne.

Il est précisé que le montant des ristournes à reverser au Client, s'il y en a, servira d'abord à apurer les arriérés du Client. Le reliquat lui sera reversé le cas échéant.

25. REPORT DE CREDIT

Le crédit de communication alloué aux Clients Bénéficiaires est valable pour la période indiquée par MTN CI lors de la souscription. Les Clients pourront bénéficier d'un report de crédit d'un (1) mois. Ce crédit reporté ne pourra être reporté le mois suivant.

Passé le délai indiqué pour l'utilisation du crédit de communication, les Clients perdent définitivement le droit d'en faire usage, sans préavis, ni indemnité.

ARTICLE 26 : REAFFECTATION DE NUMERO

26.1 Conformément à la législation en vigueur, MTN CI observera un délai minimum de trois (3) mois avant de réaffecter un numéro de téléphone résilié.

26.2 Peut être résilié, tout numéro de téléphone qui n'a pas respecté l'une quelconque des clauses de fournitures de services ou qui n'a effectué aucune opération pendant quatre-vingt –dix (90) jours consécutifs (émission/réception d'appels et sms, transfert/réception de



crédit de communication). L'absence d'une seule des opérations suscitées entrainera la résiliation immédiate et sans préavis dudit numéro.

26.3 Le Client n'ayant pas utilisé sa ligne pendant une durée minimum de trois (3) mois consécutifs (90 jours) et dont la ligne a été résilié et réattribuée à un tiers, ne peut s'en prévaloir pour engager une demande de réparation contre MTN CI.

ARTICLE 27 : PORTABILITE

Conformément à la réglementation en vigueur, le Client a le droit de demander le portage de ou des numéros de téléphone mobiles attribués par MTN CI, vers un autre opérateur.

Tout Client désirant faire porter son numéro de téléphone mobile ou celui des utilisateurs, adresse une demande à l'opérateur receveur (nouvel opérateur) en remplissant un Formulaire de Demande de Portage (FDP). Le nouvel opérateur se chargera des formalités de portage avec MTN CI.

Conformément à la réglementation en vigueur, un numéro de téléphonie mobile ne peut être portée que si :

- celui-ci est actif;
- sa première activation s'est faite depuis plus de soixante (60) jours calendaires ;
- l'utilisateur de ce numéro est identifié conformément à la règlementation en vigueur;
- celui-ci ne s'est pas fait porter lors des soixante (60) jours calendaires précédant la demande en cours.

La demande de portage vaut demande de résiliation du contrat d'abonnement auprès de MTN CI,

Par conséquent, le Client doit s'assurer d'être en conformité avec l'article 22.6 des présentes conditions avant toute demande de portage, à défaut, sa demande de portage pourra être rejetée par MTN CI.

ARTICLE 28 : LUTTE CONTRE LA CYBERCRIMINALITE

En application des dispositions réglementaires en vigueur sur la cybercriminalité, MTN CI invite le client à lui signaler de façon systématique tout incident ou fraude liée à la cybercriminalité, dont il a eu connaissance ou a été victime.

Cette opération doit se faire impérativement sur son site internet (www.mtn.ci) via sa cellule abuse.

Cette cellule abuse est destinée uniquement à recevoir les plaintes des clients liées exclusivement à la cybercriminalité ou toutes activités illicites ou frauduleuses pratiquées sur le réseau MTN.



Les plaintes pour les questions liées à la qualité de service sur le réseau MTN CI peuvent être adressées directement par courriel, par correspondance officielle ou par le centre d'appel.

ARTICLE 29 : FRAUDES

Le Client s'engage à ne pas utiliser à des fins commerciales le ou les abonnements souscrits pour un usage privé. Dans le cas contraire, le contrat sera résilié à l'initiative de MTN CI sans préjudice de paiement de dommages et intérêts.

ARTICLE 30 : CESSION-SOUS TRAITANCE

Le contrat ne pourra pas être cédé par le Client, en totalité ou en partie, sans l'accord exprès écrit et préalable de MTN CI. Au cas où cette cession serait acceptée par MTN CI, la responsabilité du Client est dérogée. MTN CI pourra céder tout ou partie du contrat sous réserve d'en informer le Client. Par ailleurs, MTN CI pourra avoir recours à tout sous-traitant de son choix pour l'exécution des présentes Conditions Générales à la condition que le sous-traitant se trouve engagé dans les mêmes termes vis-à-vis du Client.

ARTICLE 31 : TOLERANCE

Toute tolérance de MTN CI, vis-à-vis du Client, quant à l'application de l'une quelconque des clauses des présentes Conditions Générales ne peut, en aucun cas s'interpréter, comme une renonciation aux droits résultants desdites Conditions Générales auxquels MTN CI peut faire application à tout moment.

ARTICLE 32: NATURE DES RELATIONS ENTRE LES PARTIES

Le présent contrat ne constitue ni un partenariat ni une relation de travail entre les Parties. Dans l'exécution du contrat, aucune des Parties n'agit en tant qu'agent de l'autre, pour quelle que raison que ce soit. Aucune partie n'aura l'autorité ou le pouvoir d'engager l'autre ou de créer une responsabilité contre l'autre de quelle que manière que ce soit et pour quelle que raison que ce soit.

ARTICLE 33 : ANTI CORRUPTION

Aucune offre, rémunération ou aucun paiement ou avantage d'aucune sorte constituant ou pouvant constituer un acte illicite ou une pratique de corruption, n'est ou ne sera accordée, directement, ou indirectement en vue ou en contrepartie de l'attribution ou de l'exécution du présent contrat. Tout acte de cette nature est un motif suffisant pour justifier l'annulation de ce contrat ou pour prendre toute autre mesure corrective indiquée (y compris engager des actions devant des juridictions civiles ou pénales, selon le cas).

ARTICLE 34 : FORCE MAJEURE



De convention expresse, les Parties définissent la force majeure comme tout événement d'origine externe, imprévisible, insurmontable et irrésistible empêchant l'une quelconque des Parties d'exécuter ses obligations contractuelles.

La Partie victime du cas de force majeure doit en aviser l'autre Partie dans un délai de cinq (05) jours à compter de la survenance de l'événement. A défaut, la partie qui en est victime ne peut s'en prévaloir à l'égard de son cocontractant. Aucune des Parties ne sera en droit de réclamer des dommages-intérêts pour ce cas de résiliation.

ARTICLE 35 : LITIGES – DROIT APPLICABLE

Le contrat est soumis au droit ivoirien. Un traitement à l'amiable de tous différends découlant du présent contrat sera recherché par les parties dans les trente (30) jours de leur survenance suivant la procédure interne de réclamation et de traitement des litiges en vigueur pour tous les services offerts par MTN CI.

Si les parties ne parviennent pas à un règlement amiable dans ce délai, les différends seront soumis à l'Autorité de Régulation des Télécommunications/TIC (ARTCI), à l'initiative de la partie la plus diligente. . Conformément aux dispositions de l'ordonnance n° 2012-293 du 21 mars 2012 relative aux télécommunications et aux technologies de l'information et de la Communication.

ARTICLE 36 : INTEGRALITE DU CONTRAT

L'intégralité des obligations contractuelles des parties est exprimée par :

- Les présentes Conditions Générales d'abonnement ;
- Les conditions d'utilisation de carte SIM/USIM ou d'équipement, en cas d'achat d'équipement ;
- Les conditions particulières des offres ou services spécifiques le cas échéant.

Fait à Abidjan, en deux exemplaires, dont un exemplaire est remis au Client