

<b>CONDITIONS GENERALES DES OFFRES INTERNET ENTREPRISE DE MTN CI</b>
--

## **BIENVENUE CHEZ MTN CI**

MTN CI, société de télécommunication en Côte d'Ivoire, dont le siège social est sis à Abidjan Plateau, 12, Avenue Crosson Duplessis, 01 B.P 3865 ABIDJAN 01, immatriculée au Registre du Commerce et du Crédit mobilier d'Abidjan sous le numéro CI-ABJ-1996-B-196765, vous remercie d'avoir recours à ses services en tant qu'opérateur de services de télécommunications.

Les présentes dispositions s'appliquent à toutes les offres de service internet proposées par MTN CI aux entreprises.

Les présentes dispositions sont rédigées conformément aux dispositions légales et réglementaires, notamment :

- loi n°2013-450 du 19 juin 2013 relative à la protection des données à caractère personnel ;
- la loi n°2013-451 du 19 juin 2013 relative à la cybercriminalité,
- la loi n° 2013-546 du 30 juillet 2013 relative aux transactions électroniques,
- l'ordonnance n°2012-293 du 21 mars 2012 relative aux télécommunications et aux technologies de l'information et de la Communication,
- le Décret n°2017-193 du 22 mars 2017 portant identification des abonnés des services de télécommunications ouverts au public et le cahier des charges de MTN CI.

Les présentes Conditions Générales restent applicables pendant toute la durée du contrat.

En vue de faciliter la lecture des présentes et permettre de vous engager avec MTN CI en toute sérénité, vous trouverez ci-après quelques points essentiels des conditions de votre engagement.

### **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.

**Adresse IP** : désigne numéro identifiant un équipement connecté à Internet.

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

**Client** : désigne la personne morale ou physique, cocontractant de MTN CI

**Equipements** : désigne tout matériel utilisé pour se connecter à Internet ou faire de la transmission de données.

**L'employé (s)** : désigne tout salarié du Client.

**La fiche de recette** : désigne le procès-verbal qui atteste que le service est fonctionnel selon l'objet de la commande.

**L'Interlocuteur** : désigne la personne ressource retenue par le Client afin de suivre la relation contractuelle avec MTN CI.

**Le Contrat d'abonnement** : désigne le présent contrat et ses annexes avec lesquelles, il fait corps.

**Le Souscripteur** : désigne la personne morale signataire des présentes en son nom et pour son compte ou en son nom et pour le compte de tiers, Utilisatrice(s) du service.

**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.

**Mobile Telephone Network Côte d'Ivoire (« MTN CI ») ou l'Opérateur** désigne la personne morale disposant de l'autorisation, au titre de la licence unifiée, pour exercer sur toute l'étendue du territoire national, les activités de télécommunications.

## **ARTICLE 2 : OBJET**

Le présent contrat a pour objet de définir les conditions et modalités selon lesquelles MTN CI s'engage à fournir au Client, qui l'accepte, des supports de télécommunications destinés à la transmission de données (un accès internet) et assurer l'assistance technique s'y rapportant.

## **ARTICLE 3 : CONDITIONS DE SOUSCRIPTION ET D'IDENTIFICATION**

Le Souscripteur, personne morale, doit fournir, notamment, les documents suivants :

- 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 ou éventuellement les coordonnées GPS liés à sa localisation et adresse postale .

L'activation des services souscrits est conditionnée par la conformité de l'identification. En cas de non-conformité c'est-à-dire de fourniture d'informations ou de documents inexacts ou erronés, le souscripteur ne pourra avoir accès aux services de MTN CI. En cas de rejet de son identification, le Client 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.

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.

L'activation des services souscrits est conditionnée par la conformité de l'identification. En cas de non-conformité c'est-à-dire de fourniture d'informations ou de documents inexacts ou erronés, le souscripteur ne pourra avoir accès aux services de MTN CI. En cas de rejet de son identification, le Client est informé par SMS ou par appel 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.

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 :

- la carte nationale d'identité ;
- le passeport biométrique ;
- le permis de conduire national biométrique ;
- la carte nationale d'identité biométrique établie par un Etat membre de la CEDEAO ;
- Toute pièce d'identité biométrique établie par l'Office National d'Identification.

En cas de changement d'utilisateur du dispositif d'accès aux réseaux ou aux services de Télécommunications/TIC, le client est tenu de le notifier à MTN CI, par écrit, dans un

délai de 48 heures. En cas d'un nouveau détenteur, il est tenu de se faire identifier dans les conditions décrites ci-dessus.

En cas de perte ou vol 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 de non-respect de l'obligation de déclaration prévue ci-dessus, le client engage sa responsabilité pour tous les actes répréhensibles commis au moyen 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, l'employé ou l'utilisateur, à qui les empreintes ont été prélevées, 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 forfaits internet en cours et ne peut voir sa responsabilité engagée.

Conformément à la réglementation en vigueur, est interdite toute utilisation d'un dispositif d'accès au réseau ou aux services de télécommunications/TIC identifié au nom d'une personne décédée.

Toute personne souhaitant utiliser un dispositif d'accès au réseau ou aux services de télécommunications/TIC identifié au nom d'une personne décédée, doit accomplir les formalités d'identification prévues par la réglementation en vigueur, comme indiqué dans le présent contrat.

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 le justificatifs de décès (certificat de décès, extrait d'acte de décès etc...). Dès la notification du décès, l'opérateur procède à l'interruption du ou des services concernés.

## **ARTICLE 4 PRESTATIONS FOURNIES PAR MTN CI**

Les services fournis par MTN CI sont, notamment, les suivants :

- 4.1- Connexion à internet haut débit via les réseaux 3,5 G/4G/ ou tout autre réseau de MTN en utilisant soit un CPE (Customer Premises Equipment), soit un modem, soit une clé internet USB ou tout autre équipement compatible;
- 4.2- accès dédié à internet permanent, stable et garanti sur les supports FO (Fibre Optique) ou radio BLR (Boucle local radio)/FH (faisceau Hertzien)
- 4.3- interconnexion des sites distants.

Les présentes conditions générales sont complétées par la documentation technique de MTN CI communiquée au Client lors de sa souscription, ainsi que par l'offre financière applicable au service auquel il souscrit.

Le Client reconnaît expressément avoir eu connaissance de cette documentation technique et de l'offre financière lesquelles font pleinement partie intégrante du présent contrat.

## **ARTICLE 5 : LIVRAISON ET INSTALLATION**

5.1 MTN CI s'oblige à livrer et à installer, à l'emplacement indiqué par le Client, l'Équipement demandé, conformément au(x) Bon(s) de Commande, accessoire(s), dans lequel seront indiquées les spécifications des services commandés.

5.2 MTN CI est responsable de l'Équipement fourni jusqu'à l'installation effective de celui-ci chez le Client. A compter de la date de l'installation, le Client est responsable de tous dommages causés audit Équipement.

5.3 Le Client est tenu d'accorder à MTN CI un libre accès à ses locaux en vue de de l'installation et de la maintenance de l'Équipement fourni.

5.4 Les travaux de génie civil nécessaires à l'installation de l'Équipement sont entièrement à la charge du Client (confère PROFORMA).

5.5 La remise de l'Équipement fourni, est subordonnée à l'établissement d'une «FICHE D'INSTALLATION» remplie par le Client et co-signée par les deux parties avec la mention «lu et approuvé», la date d'établissement de ladite attestation constituant la date de remise dudit Équipement.

5.6 MTN CI réalisera l'installation selon les délais précisés dans l'offre technique, sauf cas de force majeure.

5.7 En cas de non-respect de la date convenue pour honorer tout ou partie de la commande, imputable à MTN CI ou à son sous-traitant, MTN CI notifiera ce fait au Client, dans les quarante-huit (48) heures avant la date prévisionnelle de la livraison, par tout moyen laissant trace écrite. Dans ce cas, les deux parties conviendront d'une nouvelle date.

5.8 Si l'installation de l'Équipement fourni n'a pas été effectuée à la date de report convenue, par la faute du Client, MTN CI se propose de convenir, avec le client, d'un nouveau délai qui ne saurait excéder quinze (15) jours.

## **ARTICLE 6 : CONDITIONS ET MODALITES D'ACCES AU SERVICE**

6.1 L'accès au Service est réservé à toute personne physique âgée de 16 ans révolus ou à toute personne morale remplissant les conditions décrites ci-dessus.

6.2 Le Client s'engage à fournir, 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 fausse, inexacte ou incomplète engage sa seule responsabilité, à l'exclusion de celle de MTN CI.

6.3 Les services sont soumis à l'éligibilité technique et sont subordonnés à la localisation du Client dans la zone géographique couverte par la technologie correspondante.

## **ARTICLE 7 : ENTREE EN VIGUEUR ET DUREE**

7.1 Le présent contrat d'abonnement prend effet à la date de signature des présentes par le Client. Toutefois, la date de facturation prend effet à compter de la signature de la fiche de recette.

7.2 La durée du contrat est de douze (12) mois minimum sauf clause particulière. Au cours de cette période, il ne peut y être mis fin, sauf cas de force majeure. Il est renouvelable par tacite reconduction pour une nouvelle période de douze (12) mois minimum, sauf dénonciation par l'une des parties, par lettre simple contre décharge, suivant un préavis minimum d'un (1) mois avant chaque échéance.

## **ARTICLE 8 : RESPONSABILITE DE L'OPERATEUR**

8.1 MTN CI s'engage à :

- déployer tous ses efforts afin d'assurer la disponibilité du service ;
- contrôler le bon fonctionnement technique des Équipements installés dans les locaux du Client, ainsi que les canaux d'accès au réseau;
- apporter à ses Équipements les modifications qui seraient susceptibles d'avoir une incidence sur les Equipements du Client ou sur son recours aux services. Ces modifications seront notifiées au Client avec un délai de préavis suffisant pour lui permettre d'adapter son Équipement aux nouvelles spécifications ;
- mettre à la disposition du Client, et à sa demande, le service de maintenance nécessaire pour une exploitation normale du service, selon le SLA convenu;
- permettre au Client d'avoir accès au service souscrit sans discontinuité pendant toute la durée du présent contrat, sauf lors de l'exécution de travaux d'entretien ou cas de force majeure.

**8.2** Le service de maintenance de l'Équipement fourni, sera assuré par MTN CI les jours ouvrés de 8 heures 00 à 17 heures 00 et les samedi, dimanche et les jours fériés de 8 heures 00 à 12 heures 00. Un service permanent sera assuré par le centre de Gestion du Réseau de MTN CI à l'adresse email : [support\\_mds@mtn.ci](mailto:support_mds@mtn.ci).

**8.3** Ce service fera partie intégrante des prestations mensuelles et couvrira, s'il y a lieu, les réparations des différents éléments composant le service et l'Équipement, livrés et installés dans les locaux du Client, lesdites réparations étant effectuées à la demande du Client ou dans le cadre d'un entretien préventif assuré par MTN CI selon le SLA convenu.

Toutefois, cette intervention exclue les demandes formulées par le Client pour des services dont la responsabilité n'incombe pas à MTN CI, et notamment en cas d'insuffisance ou de déficience des Equipements intérieurs appartenant au Client. Dans ce cas, les services éventuels fournis par MTN CI feront l'objet d'une facturation complémentaire au titre des travaux additionnels et du matériel livré à cet effet.

**8.4** MTN CI sera responsable des dommages résultants d'un défaut inhérent à ses Équipements. Toutefois, la responsabilité de MTN CI ne sera pas engagée en cas de force majeure, notamment en cas d'interruption des services due à des troubles publics ou à des troubles extérieurs et irrésistibles affectant ses Équipements de transmission.

L'obligation de MTN CI se limitant à la fourniture du service souscrit, sa responsabilité ne sera pas mise en jeu au cas où un tiers viendrait à pénétrer dans le système de traitement de données du Client.

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

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

8.7 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 à partir d'un mobile MTN CI au 46 46 60 06 ou par courrier /courriel à l'adresse email : [sam@mtn.ci](mailto:sam@mtn.ci)

MTN CI, s'engage à fournir un service de qualité à ses Clients. Toutefois, en cas de préjudice subi par le Client, MTN CI lui accordera une éventuelle compensation après vérification de l'authenticité de l'incident rapporté et d'un manquement de MTN CI.

89 MTN CI s'engage à assurer la protection, l'intégrité et la confidentialité des données à caractère personnel du Client.

810. 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, par le Client, de l'équipement et/ou de ses accessoires ;
- ✓ Utilisation non-conforme à son usage par le Client;
- ✓ Non-respect par le Client de ses obligations prévues aux présentes ;
- ✓ Transmission de signaux radioélectriques affectée par les contraintes ou les limites des normes techniques imposées à MTN CI par l'Autorité de Régulation, les autorités réglementaires ou les groupements normatifs compétents ;
- ✓ Interruption ou perturbation non directement imputable à MTN CI ;
- ✓ 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 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 restera seul responsable de la protection de son système de traitement de données contre les intrusions de tiers.

**10.2** Le Client est également seul responsable de l'utilisation, par lui ou les utilisateurs de son réseau, des services fournis. MTN CI ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable du non-respect des lois en vigueur, dans le cadre de l'utilisation des services par le Client.

**10.3** La responsabilité du Client sera engagée pour tous dommages causés, par sa faute ou sa négligence, à l'Équipement appartenant à MTN CI, en cas de location dudit Équipement.

**10.4** Le Client sera en outre seul responsable de tous dommages corporels, matériels ou immatériels qui pourraient être causés indirectement, à son personnel ou à des tiers du fait de l'Équipement fourni.

## **ARTICLE 11. TRAITEMENT DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL**

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 du Client, dans le cadre des relations contractuelles.

Afin de respecter la législation en vigueur, MTN CI est tenu de procéder à l'identification du client (nom, adresse postale, adresse électronique, etc.) et de l'inscrire dans l'annuaire exigé par les autorités compétentes. Le Client qui ne souhaite pas figurer dans cet annuaire est en droit de manifester expressément son refus. Ce dernier peut également demander la rectification, la clarification ou la mise à jour de ses données personnelles (informations relatives à son identification).

La communication d'informations relatives au Client est effectuée dans le respect des obligations et droits précisés dans la loi. L'Opérateur prend toutes les mesures propres à assurer la protection de la confidentialité de ces informations et la conservation fiable de ces informations.

Le Client dispose d'un droit d'opposition à la cession à des tiers des informations nominatives détenues sur sa personne. 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.

Le Client dispose d'un droit d'accès à ses données personnelles en application de la Loi. L'Opérateur peut communiquer les informations relatives aux Clients dans le cadre de réquisitions judiciaires, sans que sa responsabilité ne puisse être engagée.

Conformément aux dispositions légales en vigueur relatives à la protection des données à caractère personnel, MTN CI s'engage à assurer la protection, l'intégrité et la confidentialité des données à caractère personnel qu'il détient et qu'il traite sur le Client.

MTN CI rappelle au Client que dans le cadre du Service, MTN CI sera amenée à conserver un ensemble de données personnelles pour répondre à ses ~~obligatoires~~ obligations réglementaires.

A ce titre, les informations telles que « nom, prénom, adresse postale, adresse électronique, téléphones, adresses IP de connexion, localisation » seront conservées par MTN CI pendant toute la durée de la relation contractuelle et sur une période de trois (3) ans ou dix (10) ans, selon le cas, à compter de l'expiration du Service.

## **ARTICLE 12 : UTILISATION DU SERVICE PAR LE CLIENT**

**12.1** Le Client s'oblige à utiliser les services et Équipement fournis en conformité avec les spécifications contenues dans la documentation technique, et notamment :

- a) Mettre à disposition un local conforme aux règles de sécurité en matière d'alimentation électrique et énergétique de nature à assurer le fonctionnement normal et régulier des équipements et des services ;
- b) au cas où un usage anormal par le Client viendrait à causer une interruption du fonctionnement du réseau, MTN CI conservera le droit de suspendre ses services ou d'annuler le contrat pour les commandes correspondantes, par lettre recommandée avec accusé de réception ou par lettre remise par porteur contre récépissé, sans être tenu au paiement de dommages et intérêts. Il en sera de même dans le cas d'une utilisation non conforme avec le type d'abonnement souscrit ;
- b) Pour tout ou partie d'Équipement installé dans les locaux du Client, celui-ci s'engage à assurer un entretien de routine dans les conditions prévues par les manuels techniques ou par les tâches opérationnelles que MTN CI lui demandera d'exécuter.

**12.2** Le Client s'interdit de faire bénéficier des services de MTN CI aux personnes ne faisant pas partie de sa société.

**12.3** Le Client s'engage à ne pas enlever ou modifier les plaques de propriété ou toute autre inscription portée sur l'Équipement fourni qui reste la propriété de MTN CI en cas de location dudit Equipement.

**12.4** Le Client s'engage à fournir l'alimentation électrique nécessaire au bon fonctionnement de l'Équipement fourni, conformément aux spécifications communiquées par MTN CI.

12.5 Le Client ne pourra déplacer l'Équipement fourni, modifier l'installation de l'Équipement ou l'Équipement lui-même sans l'autorisation préalable de MTN CI, donné par tout moyen laissant trace écrite.

12.6 Le Client est tenu de posséder un onduleur adapté aux normes électriques. Tout Equipement ou service installé par le Client et classé comme installation privée doit être conforme aux règles de bon fonctionnement de l'Equipement fourni.

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

12.8 L'utilisation du service peut présenter des risques d'intrusions des tiers contre le système informatique du Client à qui 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.

12.9 Le Client est expressément averti du fait que les données qu'il échange 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.

12.10 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.

12.11 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.

12.12 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.

12.13 MTN CI se réserve le droit, de sa propre initiative ainsi qu'à la demande de toute autorité compétente, de divulguer, supprimer, modifier ou déplacer tout contenu qui

manquerait aux termes des présentes conditions générales ou serait répréhensible de toute autre façon.

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

Le Client s'interdit en conséquence, d'utiliser tout support qui lui a été remis dans le cadre des présentes pour proposer une offre commerciale à un tiers et de modifier l'acheminement du service sur un réseau public de télécommunication.

En cas d'utilisation de l'abonnement à des fins étrangères à son affectation, MTN CI se réserve le droit de résilier l'abonnement, de manière unilatérale et sans préavis.

**12.15** MTN CI se réserve le droit de mettre fin, sans préavis, à la fourniture du Service lorsque le Service n'a pas été utilisé par le Client depuis plus de cent vingt (180) jours consécutifs.

### **ARTICLE 13 : TARIF ET FACTURATION**

**13.1** Les tarifs applicables sont ceux figurant dans l'offre financière jointe aux présentes. Les installations du matériel chez le Client feront l'objet d'une facturation indépendante des prestations commandées. Les frais d'installation sont payés dès signature des présentes.

**13.2** Le Client s'engage à s'acquitter selon le cycle précisé dans l'offre financière, le montant de la facture initiale portant sur l'installation du matériel. Les paiements relatifs aux factures des services doivent s'effectuer à l'avance, au plus tard le 05 du mois concerné. Le premier récurrent mensuel doit s'effectuer à la signature des présentes.

Passé le délai requis pour le règlement des factures, MTN CI se réserve le droit de suspendre la fourniture de ses services, si le paiement d'une facture n'est pas intervenu après le délai sus indiqué. Un préavis de quarante-huit (48) heures, est accordé au Client, par tout moyen laissant trace écrite, pour l'informer de ladite suspension.

Toute contestation relative à la facture adressée au Client doit être notifiée à MTN CI par écrit, dans un délai de huit (8) 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.

- 13.3** Les équipements sont vendus ou loués au Client, selon le cas, par MTN CI pour un montant mentionné dans l'offre financière établie par MTN CI.
- 13.4** 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 documentation technique et/ou financière de MTN CI.
- 13.5** Pour les services souscrits, MTN CI adressera au Client qui sera personnellement tenue de les payer à leur échéance, les factures des différents Utilisateurs correspondant aux différents forfaits souscrits.
- 13.6** MTN CI adressera des factures au Client selon un cycle mensuel. Les factures sont payables d'avance à la date limite qui y figure.

Les factures émises seront fonction des différentes offres souscrites par le Client. Dans tous les cas, pour le Client multi sites, elles courent dès que le siège et au moins un site rattaché sont mis en service ou dès que le siège est mis en service. Pour le Client à site unique, elles courent à compter de la date de signature de la fiche de recette.**137** Les équipements sont vendus au Client par MTN CI pour un montant dont le client aura connaissance avant son engagement.

#### **ARTICLE 14 PUBLICATION ET MODIFICATION DU TARIF**

- 14.1** Une offre financière sera annexée aux présentes conditions générales d'abonnement dans laquelle seront communiqués les prix et ou forfaits offerts pour chaque service souscrit par le Client.
- 14.2** MTN CI informera également le Client des changements tarifaires, ainsi que des changements du cycle de facturation dans les quinze (15) jours précédant leur application. En cas de désaccord, le Client pourra résilier son contrat, en respectant le délai contractuel de préavis d'un (1) mois dans les mêmes conditions que l'article 17.1 ci-dessous cité.

## **ARTICLE 15 : 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 l'Opérateur 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.

## **ARTICLE 16. MODALITES DE PAIEMENT DES FACTURES**

- 16.1** Le paiement s'effectue dans les délais impartis par virement bancaire, chèque, ou espèces ou par tout autre mode de paiement proposé ou accepté par MTN CI.
- 16.2** Selon l'exigence du service choisi, le client s'acquittera lors de la souscription d'une caution dont le montant sera fixé dans l'offre financière établie par MTN CI.
- 16.3** En cas de suspension de l'abonnement ou de résiliation du contrat, les sommes dues à MTN CI deviennent immédiatement exigibles. La facturation est due par mois entier, y compris le mois de résiliation du contrat.

## **ARTICLE 17 PERTES OU VOL**

- 17.1** En cas de perte ou de vol de tout support remis au Client dans le cadre du service, ce dernier s'engage à informer immédiatement MTN CI.

A défaut, il assumera seul, sans recours possible à l'encontre de MTN CI, les conséquences dommageables de la perte ou du vol du support.

- 17.2** L'information doit comporter selon les cas, le code client, le numéro de l'Abonné, 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 support MTN CI.

**17.3** 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.

**17.4** Le Client demeure responsable de l'usage du support jusqu'à la suspension effective du service qui intervient dans un délai de vingt quatre (24) heures à compter de la réception des documents prévus à l'article 14.3. MTN CI ne saura être tenue pour responsable des conséquences d'une opposition par téléphone, télex, télécopie ou télégramme, qui n'émanerait pas du Souscripteur.

## **ARTICLE 18 : RECLAMATION**

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

- Appeler le service Client joignable au 555 ;
- Adresser un courrier à la direction clientèle en la déposant à l'agence la plus proche ;
- Adresser un email à la direction clientèle à l'adresse : [sam@mtn.ci](mailto:sam@mtn.ci) .

MTN CI, s'engage à fournir un service de qualité à ses Clients. Toutefois, en cas de préjudice subi par le Client, MTN CI 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 19. SUSPENSION/INTERRUPTION**

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 20. VENTE ET LOCATION DE MATERIEL**

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 dans la période de garantie, le client devra rapporter le matériel à l'un des points de vente, pour test, réparation ou remplacement (conditionné par le rapport du service après-vente).

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.

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 21. RESILIATION**

**21.1** Après la date de mise à disposition du Réseau, le Client peut procéder à une résiliation anticipée du contrat après la première année contractuelle en respectant un préavis de 30 jours par lettre recommandée avec accusé de réception ou lettre simple contre décharge.

**21.2** Sans préjudice des autres dispositions des présentes, 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 ;
- En cas de suppression de l'offre MTN CI ;
- A l'arrivée du terme de la licence d'exploitation ;
- En cas de force majeure.

**21.3** La décision de résiliation est notifiée dans tous les cas au Client qui s'oblige en conséquence à restituer à MTN CI, tous les équipements à lui remis dans le cadre de l'utilisation du service, en cas de location dudit équipement.

**21.4** Toute résiliation du présent contrat d'abonnement, quelle qu'en soit la cause, entraîne l'effacement automatique de l'ensemble des données stockées par MTN CI (messages électroniques, pages personnelles, etc), sans que la responsabilité de MTN CI puisse être recherchée de ce fait. Le Client doit donc sauvegarder, régulièrement et sur un support distinct, l'ensemble des données qu'il collecte.

## **ARTICLE 22 : NIVEAU DE SERVICE**

MTN CI met à la disposition du Client, un service de maintenance standard (SLA Standard) nécessaire pour une exploitation normale du service, joint en annexe.

Le client qui souhaite avoir une disponibilité du service au delà de ces exigences se verra proposer un SLA payant.

## **ARTICLE 23 : 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](http://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 24 : FRAUDES**

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

## **ARTICLE 25: 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 à la condition que le sous-traitant se trouve engagé dans les mêmes termes vis-à-vis du Client.

## **ARTICLE 26 : 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 27 : 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 28 : TOLERANCE**

Toute tolérance de MTN CI, vis-à-vis du Client, quant à l'application de l'une quelconque des clauses des présentes 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 29 : 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. 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), conformément aux dispositions de l'article 104 de l'ordonnance n° 2012-293 du 21 mars 2012 relative aux télécommunications et aux technologies de l'information et de la Communication.

## **ARTICLE 30 : 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 31 : INTEGRALITE DU CONTRAT**

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

- Le présent contrat d'abonnement ;
- L'offre financière fournie au Client lors de la souscription ;
- Les conditions d'utilisation de l'équipement, en cas d'achat ou de location de support ;
- Le SLA standard (niveau de service standard).