

### ARTICLE 1 : OBJET DU CONTRAT

Les présentes Conditions Générales d'Abonnement ont pour objet de définir les modalités de mise à disposition, d'accès et d'utilisation du service Internet fourni par TOGO TELECOM au Client via la technologie ADSL.

### ARTICLE 2 : DEFINITIONS

Dans les présentes Conditions Générales, les termes et expressions suivants ont, sauf précision contraire, le sens qui leur est donné dans cet article.

- a) **Equipements terminaux** : Tout équipement destiné à être connecté directement ou indirectement à un point de terminaison d'un réseau en vue de la transmission, de la réception, du traitement, ou de la visualisation d'informations ;
- b) **Point de terminaison** : le point de connexion physique répondant à des spécifications techniques nécessaires pour avoir accès à un réseau de communications électroniques et communiquer efficacement par son intermédiaire. Il fait partie intégrante du réseau et ne constitue pas en soi un réseau de communications électroniques;
- c) **ADSL** : Asymmetric Digital Subscriber Line / ligne d'abonné numérique asymétrique ; elle permet d'utiliser une ligne téléphonique analogique pour transmettre et recevoir des données numériques via un filtre ADSL branché à la prise.
- d) **Installations intérieures** : Toute installation faite au-delà du point de terminaison chez le Client ;
- e) **Identifiants** : terme qui désigne d'une manière générale tout code confidentiel ou mot de passe, permettant au Client de s'identifier et de se connecter au Service;
- f) **Transfert de ligne** : Le transfert d'une ligne ou d'une liaison spécialisée est son déplacement d'un endroit à un autre sans changement de propriétaire. Cette demande ne peut être effectuée que par le propriétaire ou un tiers dûment mandaté ;
- g) **La résiliation** : c'est la cessation définitive des prestations fournies par TOGO TELECOM ;
- h) **Réseau** : le réseau exploité par TOGO TELECOM pour fournir au public des services de communications électroniques ;
- i) **Réseau de communications électroniques** : toute installation ou tout ensemble d'installation assurant soit la transmission, soit la transmission et l'acheminement des signaux de communications électroniques ainsi que l'échange des informations de commande et de gestion qui y est associé entre les points de terminaison de ce réseau ;
- j) **Le prépayé** : Formule tarifaire consistant à payer d'avance les frais de ses communications pour un montant déterminé et sans dépassement possible ;
- k) **Avoir sur compte** : Dépôt en argent fait par un Client sur son compte en vue de sa consommation à venir ;
- l) **Le Post payé** : Formule tarifaire consistant à payer après consommation ses redevances de communications sur facturation.

### ARTICLE 3 : DOCUMENTS CONTRACTUELS

Les présentes conditions générales ainsi que les conditions spécifiques à chaque offre et tout autre document constituent les documents contractuels.

### ARTICLE 4 : DUREE

Les présentes conditions générales sont conclues pour une durée indéterminée sauf dispositions particulières. Elles peuvent être dénoncées par le client dans les conditions de l'article 17 ci-dessous. Elles prennent effet à compter de la date de signature des conditions spécifiques par TOGO TELECOM et le client.

**ARTICLE 5 : SOUSCRIPTION AU SERVICE**

La souscription à une offre ADSL se fait dans les Espaces Telecom.

**5.1. Conditions préalables à la fourniture du Service ADSL**➤ *Existence d'une ligne support*

Le Service ADSL est accessible, à partir d'une ligne téléphonique (appelée aussi ligne support) compatible techniquement. Le Client ne peut s'abonner à plusieurs accès ADSL sur la même ligne support.

Toutefois, dans le cas où le client ne dispose pas d'une ligne support, il peut en faire la demande au même moment que celle à l'offre ADSL. Il sera alors amené à payer, en plus des frais de la mise en service de l'offre ADSL, de ceux de la construction à la ligne support.

➤ *Accès au modem*

Le client bénéficie, à la signature du présent contrat d'abonnement et sous forme de location, d'un modem. Les frais de locations sont précisés dans les conditions spécifiques à chaque offre. En cas de panne du modem non imputable au Client, TOGO TELECOM remplace le modem défectueux. En cas de dégradation du modem par le Client, ce dernier en supporte les frais de remplacement **évalués à cinquante-neuf mille (59 000) FCFA TTC.**

**5.2. Pièces justificatives demandées en cas de souscription**

Le Client s'engage à fournir, lors de la souscription, les documents suivants :

- La copie d'une pièce d'identité en cours de validité pour les personnes physiques, de la carte d'opérateur économique ou tout autre document en tenant lieu pour les entités commerciales, de l'accord de siège pour les Organisations Internationales et du récépissé d'enregistrement pour les associations ;
- Le plan de situation du lieu d'installation.

En outre, le Client s'engage à informer TOGO TELECOM dans un délai de quinze (15) jours de toute modification de ces informations.

Le Client est seul responsable des données qu'il communique à TOGO TELECOM.

**ARTICLE 6 : MODALITES D'UTILISATION DU SERVICE**

Pour utiliser le service ADSL, le Client doit disposer d'un ordinateur compatible avec le service ADSL, équipé du système d'exploitation adapté.

Au moment de l'activation du service, TOGO TELECOM communique au Client les informations techniques nécessaires pour l'accès au service;

Ces éléments sont personnels et confidentiels. Il appartient au Client qui est responsable de leur usage de les conserver secrets et de ne pas les divulguer. En cas de perte, de fraude ou de vol d'un des informations techniques, ce dernier en informera immédiatement TOGO TELECOM par écrit qui procédera à leur changement.

Des nouvelles informations techniques seront transmises, dans les meilleurs délais, au Client par courrier et/ou par téléphone, dès l'information faite par ce dernier, de la perte, de la fraude ou du vol de ses Identifiants.

La date d'activation du service est indiquée sur la fiche de souscription et communiquée au Client au moment de la souscription dudit abonnement.

**ARTICLE 7 : DESCRIPTION DU SERVICE**

Le Service offert comprend les éléments ci-dessous :

**7.1. Le service de Téléphonie**

La ligne support du Client lui permet d'utiliser le service téléphonique voix aux conditions de cette offre.

**7.2. Le Service Internet**

Ce service consiste en l'accès au réseau Internet selon les conditions de l'offre souscrite par le client en tenant compte de l'environnement de connexion.

5

L'offre souscrite à la conclusion du contrat peut être changée, selon les modalités prévues dans le catalogue des prix des produits et services de TOGO TELECOM, sur demande écrite du Client.

### 7.3. Le service de maintenance

TOGO TELECOM assure la maintenance de la ligne support et du modem mis à disposition.

## ARTICLE 8 : MODALITES DU FORFAIT

La souscription à l'offre ADSL donne lieu au paiement d'un forfait mensuel qui diffère selon l'offre souscrite. La recharge du forfait donne droit à une connexion Internet au débit et volume correspondants à l'offre choisie.

La connexion est illimitée en durée pendant trente (30) jours consécutifs à compter de la date du rechargement du compte. Au terme des trente (30) jours, le forfait doit être renouvelé par le Client sous peine de suspension du service.

Cependant, un délai de grâce de sept (07) jours est accordé au client dont le forfait est arrivé à expiration pour procéder à son renouvellement. Pendant cette période de grâce, le client continue par bénéficiaire du service.

Lorsque le renouvellement se fait dans cette période de grâce, la date de début du nouveau forfait demeure la date anniversaire initiale.

Si le renouvellement du forfait n'est pas intervenu jusqu'à la fin du délai de grâce, le service est automatiquement suspendu. Sa réactivation dans ce cas nécessite le paiement des frais de réactivation d'un montant de **sept mille cinq cent (7 500) F CFA TTC.**

## ARTICLE 9 : TARIFS ET CONDITIONS DE PAIEMENT

### 9.1. Frais d'accès et d'utilisation du service

Les frais d'accès au service ADSL comportent les éléments suivants :

- les frais de mise en service dont le montant est spécifié dans les conditions particulières;
- le forfait mensuel correspondant à l'offre souscrite par le Client ;
- Les frais de location du modem dont le montant est spécifié dans les conditions spécifiques à chaque offre et
- éventuellement les frais de communications voix.

Lorsque le client opte pour des adresses IP supplémentaires, les frais mensuels de location viendront s'y ajouter.

**A ces frais s'ajouteront également** les frais de construction de la ligne analogique **lorsque le client ne dispose pas d'une ligne support.**

### 9.2. Modes de facturation

La facturation se fait selon l'offre souscrite et conformément aux conditions particulières de cette offre et au choix du client, en prépaiement ou en post paiement.

### 9.3. Modalités de paiement

En cas de souscription à une offre en prépaiement, le client crédite à l'avance son compte dans un Espace Telecom ou auprès de toute entité agréée à cet effet.

En cas de souscription à une offre permettant le post paiement, les factures doivent être payées dans un Espace Telecom au plus tard à l'échéance indiquée sur la facture.

### 9.4. Moyens de paiement

Les moyens de paiement acceptés sont :

- Prélèvement automatique ;
- Paiement au guichet ;
- Rechargement de compte à distance (transfert de crédit) ;
- Rechargement d'avance du compte client.

## **ARTICLE 10 : SUSPENSION DU SERVICE**

### **10.1. TOGO TELECOM est en droit de suspendre le service :**

- en cas de manquement du Client à l'une de ses obligations contractuelles ;
- en cas de non renouvellement du forfait à l'issue des sept (07) jours de grâce accordés au client (pour les clients en prépaiement) ou de non-paiement sept (07) jours après la date d'échéance inscrite sur la facture.

**10.2. La suspension du service ADSL** n'entraîne pas ipso facto celle de la ligne support. Toutefois, en cas d'option par le client pour un compte unique, le non-paiement d'une facture entraîne la suspension de tous les services actifs sur le compte.

La suspension de la ligne support entraîne celle de l'accès au réseau Internet. Les dispositions visées à l'article 9.2 s'appliquent également dans le présent cas.

## **ARTICLE 11 : RETABLISSEMENT DU SERVICE**

Le rétablissement de l'accès au service ADSL suspendu est effectué automatiquement après correction par le Client de sa défaillance contractuelle.

## **ARTICLE 12 : OBLIGATIONS ET RESPONSABILITE DU CLIENT**

### **12.1. Obligations**

Le Client s'engage à :

- s'acquitter des frais liés à l'accès et à l'utilisation du service ADSL ;
- utiliser le service conformément aux dispositions du présent contrat et à la réglementation en vigueur en matière de l'usage de l'Internet ;
- veiller à ce que cet accès ne fasse pas l'objet d'une utilisation à des fins de reproduction, de représentation, de mise à disposition ou de communication au public d'œuvres ou d'objets protégés par un droit d'auteur ou par un droit voisin sans l'autorisation des titulaires de ces droits ;
- respecter les prés requis visés à l'article 5 ci-dessus;
- utiliser les équipements agréés par l'autorité compétente pour la connexion au réseau Internet de TOGO TELECOM ;
- garder confidentiels ses identifiants (login et mot de passe) et ne pas les divulguer sous quelque forme que ce soit ;
- informer TOGO TELECOM sans délai de toute modification des informations d'identification le concernant.

### **12.2. Responsabilités**

Le Client est responsable de :

- l'usage qu'il fait du service ADSL, de ses identifiants et de l'équipement ADSL ;
- de l'utilisation de son accès Internet en violation de la réglementation en vigueur ;
- tout dommage causé à lui-même ou aux tiers du fait des équipements du Client ;
- la protection de ses systèmes informatiques contre le piratage et la contamination par des virus informatiques.

## **ARTICLE 13 : OBLIGATIONS ET RESPONSABILITE DE TOGO TELECOM**

### **13.1. Obligations**

TOGO TELECOM s'engage à :

- mettre en œuvre les moyens nécessaires pour garantir la qualité de service conformément à l'article 12 ci-dessous ;
- maintenir son réseau Internet pour assurer la disponibilité du service ;
- restituer au client le nombre de jours de connexion non jouis au-delà de trois (03) jours ouvrés conformément aux dispositions de l'article 12 ci-dessous.

- relever le dysfonctionnement du service, imputable à TOGO TELECOM, dans un délai maximum de 48 heures ouvrées à compter de la date de notification du dysfonctionnement par le Client à TOGO TELECOM.

En cas d'empêchement de TOGO TELECOM du fait du Client à accéder à l'Équipement de ce dernier, ledit délai est prorogé pour une durée égale à celle de l'empêchement.

### **13.2. Responsabilité**

En cas d'interruption du service pour des raisons imputables à TOGO TELECOM, une restitution au client des jours de connexion non jouis au-delà de trois (03) jours ouvrés est faite par TOGO TELECOM.

### **13.3. Limite de responsabilité**

TOGO TELECOM ne saurait être responsable:

- des conséquences inhérentes au non-respect par le Client de la réglementation en vigueur et de ses engagements contractuels;
- du dysfonctionnement du service ADSL dû à l'un des équipements du Client et/ou à des manipulations incorrectes de ces équipements par le Client, à une défaillance survenue à l'extérieur du réseau Internet TOGO TELECOM ;
- des intrusions extérieures qui cherchent à pénétrer les systèmes informatiques du Client ou des utilisations non conformes aux performances exigibles par lesdits systèmes et les réseaux Internet;
- de la nature du réseau Internet et en particulier de ses performances techniques et du temps de réponse ;
- du débit choisi par le Client au moment de la souscription de l'abonnement. Ce débit dépend notamment de la capacité des serveurs du réseau Internet et de l'encombrement de ce dernier ;
- des dommages indirects et/ou immatériels tels que pertes d'exploitation, de profits, de clientèle ou pertes financières du Client ;
- en cas de force majeure.

## **ARTICLE 14 : QUALITÉ DE SERVICE – REMBOURSEMENT DE JOURS DE CONNEXION NON JOUIS**

TOGO TELECOM s'engage à assurer une disponibilité et une qualité de service acceptable au client. En cas de non disponibilité du service signalé à TOGO TELECOM au-delà de trois (03) jours ouvrés, TOGO TELECOM s'engage à restituer les jours de connexion non jouis au-delà de ce délai.

Cette restitution n'est pas due dans les cas où la cause n'est pas imputable à TOGO TELECOM en raison de la survenance d'une cause étrangère ou du fait du Client.

Toute panne de service est signalée au service clientèle de TOGO TELECOM joignable en composant le numéro gratuit 119. Le signalement de panne donne lieu à l'ouverture d'un ticket dont le numéro est communiqué au Client lors du signalement.

L'arrivée des équipes de maintenance est constatée par la décharge du client ou de son représentant de la fiche d'intervention des équipes de maintenance. Le Client prend note que le débit minimum disponible sur son modem est dépendant de la configuration de ses propres équipements.

Dans le but de la maintenance du réseau internet, TOGO TELECOM peut procéder à des réinitialisations ou interruptions momentanées des connexions ADSL pour des raisons techniques. Le client sera informé à cet effet par tous moyens de communication.

## **ARTICLE 15 : CAS DE FORCE MAJEURE**

Aucune des deux parties ne sera tenue pour responsable vis-à-vis de l'autre de la non-exécution ou des retards dans l'exécution d'une obligation des présentes qui seraient dus au fait de l'autre partie consécutivement à la survenance d'un cas de force majeure. Les cas de force majeure sont ceux reconnus par les tribunaux togolais.

Le cas de force majeure suspend les obligations nées des présentes pendant toute la durée de son existence.

## **ARTICLE 16 : TRANSFERT DE SERVICE**

- 16.1.** Le Client peut demander le transfert du service ADSL auquel il a souscrit à un autre endroit de la même ville moyennant le paiement des frais de transfert fixés dans le catalogue des produits et services de TOGO TELECOM.
- 16.2.** En cas de non disponibilité du service ADSL dans la zone dont relève le nouveau local du Client, il sera procédé à la résiliation du service.

## **ARTICLE 17 : MODIFICATION DES TERMES DES CONDITIONS GENERALES D'ABONNEMENT**

TOGO TELECOM est en droit de modifier les présentes sous réserve d'en informer préalablement le Client par tout moyen de communication. La modification prend effet dans les sept (07) jours à compter de l'information des clients.

## **ARTICLE 18 : CESSION**

- 18.1.** Les droits du Client découlant du contrat d'abonnement sont cessibles sous réserve du paiement des redevances dues sur la ligne.
- 18.2.** La cession donne lieu à la signature du formulaire et au paiement des frais correspondants.
- 18.3.** Le changement de nom ou de raison sociale du Client donne lieu à la signature du formulaire et au paiement des frais correspondants.

## **ARTICLE 19 : RESILIATION**

### **19.1. Résiliation sur demande du Client**

Le Client peut à tout moment résilier le contrat sous réserve d'un préavis de 15 jours adressé à TOGO TELECOM par lettre recommandée avec accusé de réception.

Dans le cas où la résiliation est demandée avant la date de mise à disposition du service, le Client n'est pas en droit de réclamer le remboursement des frais payés pour la souscription au service.

En cas de résiliation par le client ou à la suite d'une défaillance du client, TOGO TELECOM le facturera la somme correspondant aux impayés résiduels sur son compte ainsi que les frais du modem si ce dernier n'est pas restitué en bon état de fonctionnement.

### **19.2. Résiliation par TOGO TELECOM**

TOGO TELECOM est en droit de résilier le service, après mise en demeure, par courrier ordinaire restée sans effet pendant un délai de 15 jours et sans préjudice des poursuites judiciaires qui pourraient être exercées pour assurer le recouvrement des impayés, dans les cas suivants :

- manquement du Client à l'une de ses obligations contractuelles;
- non-paiement des factures de consommation;
- force majeure.

## **ARTICLE 20 : COMPETENCE JURIDICTIONNELLE**

Tout litige né à l'occasion de l'exécution ou de l'interprétation des conditions de fourniture du service ADSL de TOGO TELECOM est soumis, à défaut d'accord à l'amiable, aux juridictions Togolaises.

## **ARTICLE 21 : ENTREE EN VIGUEUR**

Les présentes conditions entrent en vigueur à compter de leur approbation par la Directeur Général de TOGO TELECOM.

Fait à Lomé le, 07 DEC. 2015