



**CONTRAT DE SOUSCRIPTION
A L'OFFRE DE FOURNITURE DU SERVICE INTERNET
SLA STANDARD**

Contrat n° _____ TGT/DG/DB2B

Signé le _____

CLIENT: SOCIETE XXX

Le présent contrat (ci-après également désigné par les « **présentes** ») est conclu entre :

La **SOCIETE xxxxx** dont le siège est xxxxxxxx, représentée par son Directeur Général, **Monsieur xxxxx**, dûment habilité pour la conclusion et la signature des présentes,

Ci-après également désignée par « **XXXX** » ou le « **Client** »,

Et

TOGO TELECOM SA, société anonyme au capital de Francs CFA de quatre milliard (4.000.000.000) dont le siège social est sis à Lomé, Place de la Réconciliation, quartier Atchanté, BP 333 ; Tel +228) 22 53 44 01; représentée par son Directeur Général, **Monsieur Paulin ALAZARD**, dûment habilité pour la conclusion et la signature des présentes,

Ci-après également désignée par « **TOGO TELECOM** », d'autre part,

Dans le cadre des présentes, le Client et TOGO TELECOM sont ou individuellement désignés par la/une « **Partie** », ou sont conjointement désignés par les/des « **Parties** ».

LES PARTIES ONT ARRETE ET CONVENU DE CE QUI SUIT :

1. Objet du contrat

Le présent contrat a pour objet de préciser les conditions et modalités suivant lesquelles TOGO TELECOM s'engage à fournir au Client, qui accepte, les services décrits ci-après : accès Internet (ci-après communément désignés par les « **Services souscrits** »).

Il est entendu entre les Parties que :

- Tout abonnement, toute adhésion, toute souscription, toute utilisation et/ou exploitation aux/des offres, produits et services de TOGO TELECOM sont régis par les conditions générales et spécifiques en vigueur y afférents, et doivent y être conformes. Il en sera de même des évolutions et changements qui pourront y être apportés.

2. Description du service

L'offre d'accès au service Internet offert par TOGO TELECOM consiste à la mise à disposition de XXXX de supports pour la transmission de données internet à son Siège. La situation du siège de XXXX est indiquée à la première page du présent accord.

L'ajout de liaisons supplémentaires et/ou extension du présent accord à des sites supplémentaires fera l'objet d'un avenant entre les deux Parties.

Il s'applique à l'ensemble des contrats d'abonnements aux services de liaisons souscrits par XXXX auprès de TOGO TELECOM.

Place de la Réconciliation (Qtier Atchanté) Boîte postale : 333 LOME - TOGO	Téléphone : 22 53 44 01/22 21 44 01	E-mail : spdgat@togotelecom.tg Web : www.togocom.tg
---	--	---

3. Normes

TOGO TELECOM s'engage à exécuter le contrat de façon diligente, conformément aux normes professionnelles et déontologiques généralement en vigueur.

4. Durée

Le présent contrat est conclu pour une durée d'un (01) an calendaire. Cette durée sera renouvelable par tacite reconduction pour la même durée, sauf dénonciation de non-renouvellement par l'une des Parties au plus tard un (01) mois avant son arrivée à échéance, par courrier écrit avec accusé de réception.

Le Contrat initial devra être maintenu, tout au long de sa durée, avec au moins les Services souscrits initialement, sauf accord exprès de TOGO TELECOM.

5. Montant du Contrat et modalités de Paiement

En contrepartie des Services souscrits, le Client paiera à TOGO TELECOM :

- des frais d'installation d'un montant de **XXXX**, payable une seule fois au début de la mise en œuvre du présent Contrat ;
- une redevance mensuelle **conformément au tableau en annexe 1**;

TOGO TELECOM enverra, par voie électronique suivi d'un envoi papier, au Partenaire une facture mensuelle correspondant aux Services souscrits et prestations fournies (au paiement des frais de redevance mensuelle). Un délai maximum de trente (30) jours calendaires conformément aux mentions figurant sur la facture est accordé pour le paiement des factures mensuelles, en espèce dans les agences TOGO TELECOM ou TOGO CELLULAIRE, par Tmoney ou par virement bancaire.

6. Responsabilités

TOGO TELECOM s'engage à mettre en œuvre les moyens techniques nécessaires au bon fonctionnement des Services souscrits, dans la limite de la fiabilité et/ou de la zone de couverture de la technologie utilisée par TOGO TELECOM. Dans le cadre des présentes, TOGO TELECOM est liée par une obligation de moyens.

La responsabilité de TOGO TELECOM ne pourra être recherchée en cas de faute, négligence, omission ou défaillance du Client, non-respect des conseils donnés, force majeure, dysfonctionnements incombant à l'installation interne du Client ou aux terminaux du Client, perturbations météorologiques. En cas de défaillance de service ou défaillance technique, TOGO TELECOM fera ses meilleurs efforts pour remédier à cette défaillance.

Le Client, seul responsable de l'utilisation qu'il fait des services auxquels il a souscrit et des sites auxquels il accède, s'engage pour sa part à utiliser les Services souscrits, conformément aux dispositions législatives et réglementaires en vigueur au Togo et il s'engage à prendre à sa charge exclusive et sous son entière responsabilité toutes les contestations, actions et réclamations éventuelles.

En cas d'utilisation abusive, illicite ou immorale par le Client, TOGO TELECOM se réserve le droit de suspendre –définitivement et/ou partiellement/intégralement – les Services souscrits sans préjudice des dommages et intérêts.

Place de la Réconciliation (Qtier Atchanté) Boîte postale : 333 LOME - TOGO	Téléphone : 22 53 44 01/22 21 44 01	E-mail : spdgqt@togotelecom.tg Web : www.togocom.tg
--	-------------------------------------	---

7. Propriété intellectuelle

Les Parties conviennent que TOGO TELECOM propriétaire des marques et signes distinctifs qu'elle utilise pour la fourniture des services objets du présent contrat. Le présent contrat n'en autorise par l'utilisation au Client.

8. Clause de Confidentialité

Sous réserve de la législation en vigueur au Togo, chaque Partie garantit la confidentialité des informations, de quelque nature que ce soit, écrites ou orales, dont elle a connaissance dans le cadre du Contrat et s'interdit de les communiquer aux personnes autres que celles qui ont qualité pour en connaître au titre du Contrat.

9. Droit Applicable et Langue du Contrat

Le présent contrat est régi par le droit togolais, la langue de travail est le français.

10. Résiliations

Chaque Partie peut à tout moment interrompre ou suspendre le service ou résilier le présent contrat dans le cas où l'autre Partie ne remplit pas de manière satisfaisante ses obligations au titre du présent contrat et n'y met pas fin dans les quinze (15) jours suivant la mise en demeure reçue à cet effet. La résiliation prendra effet dans les trente (30) jours à compter de la notification par lettre recommandée avec accusé de réception ou par lettre contre décharge adressée à la Partie défaillante.

La résiliation avant les délais contractuels, pour quelque cause que ce soit, donnera lieu au paiement par le Client, des sommes restant dues (droits et frais d'abonnements fixes et/ou récurrents) jusqu'à la date d'anniversaire/date d'arrivée à échéance contractuelle, sauf dérogation expresse par la Direction Générale de TOGO TELECOM, après étude de sa demande de résiliation.

11. Avenant

Le présent contrat ne peut être modifié que par avenant écrit et signé par les deux (02) Parties.

12. Règlement des différends

Les Parties feront de leur mieux pour régler à l'amiable les différends qui pourraient surgir de l'exécution du présent Contrat ou de son interprétation. A défaut d'un règlement à l'amiable dans les trente (30) jours suivant la naissance du litige, le différend pourra être porté devant les Tribunaux et Cours compétents de Lomé, par l'une des Parties.

13. Entrée en vigueur

Le présent contrat entre en vigueur à compter de sa signature par les deux (02) Parties.

Place de la Réconciliation (Qtier Atchanté) Boîte postale : 333 LOME - TOGO	Téléphone : 22 53 44 01/22 21 44 01	E-mail : spdgat@togotelecom.tg Web : www.togocom.tg
--	-------------------------------------	---

**CONTRAT DE SOUSCRIPTION
A L'OFFRE DE FOURNITURE DU SERVICE INTERNET
SLA STANDARD**

Fait en deux (02) exemplaires originaux,

Lomé, le

Lomé, le

Lu et accepté

Pour XXXX

Pour TOGO TELECOM

Le Directeur Général,

Le Directeur Général,

Paulin ALAZARD

Place de la Réconciliation (Qtier Atchanté) Boîte postale : 333 LOME - TOGO	Téléphone : 22 53 44 01/22 21 44 01	E-mail : spdgtgt@togotelecom.tg Web : www.togocom.tg
--	--	---

ANNEXE 1:

OFFRE DE SERVICE INTERNET A LA SOCIETE (XXXX)

	OFFRE DE SERVICE INTERNET
SERVICES INTEGRES	
Service Internet	
Une (01) Liaison Spécialisée Internet (LSI) au siège de XXXX avec un bloc de huit (08) adresses IP dont 5 utilisables	Débit : XXX
AVANTAGES SPECIFIQUES	
Maintenance de la liaison	incluse
Taux de disponibilité	98,00%
Temps d'intervention	SLA STANDARD
Service Client	Gestionnaire commercial dédié
TARIFICATION	
Redevance unique (EN F CFA HT)	XXX
CONDITIONS COMMERCIALES	
Engagement de consommation	12 mois minimum

ANNEXE 2 : PROCEDURE D'ESCALADE

PROCEDURE D'ESCALADE TOGOCOM

NIVEAU	NOM & PRENOMS	DIRECTION/ SERVICE	CONTACT	EMAIL	DELAI D'ESCALADE
1 ^{er} NIVEAU de recours	CENTRE D'APPEL Servicecliententreprise1		119 ou 8889/8899	Servicecliententreprise1@togocom.tg ServiceClientEntreprise@togocom.tg	Dès survenance
2 ^{ème} NIVEAU de recours	Servicecliententreprise2			Servicecliententreprise2@togocom.tg	2H après
3 ^{ème} NIVEAU de recours	Servicecliententreprise3			Servicecliententreprise3@togocom.tg	4h après
4 ^{ème} NIVEAU de recours	M. Paulin ALAZARD	Directeur Général	22 53 44 68	Paulin.ALAZARD@togocom.tg	8 H après

TOGOCOM

Place de la Réconciliation (Qtier Atchanté) Boîte postale : 333 LOME - TOGO	Téléphone : 22 53 44 01/22 21 44 01	E-mail : spdgat@togotelecom.tg Web : www.togocom.tg
---	--	---