

Les présentes conditions générales (ci-après désignées par les « **présentes** ») régissent les Offres, Produits et Services des sociétés TOGO TELECOM et/ou TOGO CELLULAIRE (suivant le cas), objets d'une adhésion/abonnement souscrit(e) par « **l'Abonné** », et/ou utilisés/exploités par celui-ci.

## **ARTICLE 01 – DÉFINITIONS**

Les mots et expressions ci-après auront la signification suivante (lorsqu'un mot ou terme spécifique commence par une majuscule, ce mot ou terme correspondra à la définition donnée au titre du présent article 01) :

**Abonné ou Client** : désigne la personne morale ou physique qui souscrit, utilise et exploite les offres, produits et services souscrits et/ou utilisés.

**Achat** : désigne l'opération suivant laquelle un Client paye une somme d'argent en contrepartie d'un produit ou service de l'Opérateur. Tout achat se paye au comptant. Le matériel acheté devient la propriété du Client, suivant les conditions spécifiques en vigueur.

**Contrat**: désigne les présentes conditions générales, le formulaire de souscription, la Documentation Commerciale, les annexes et les éventuels avenants, ainsi que l'ensemble des documents spécifiés aux présentes.

**Documentation Commerciale**: désigne le document présentant le Produit ou Service, disponible sur [www.togocel.tg](http://www.togocel.tg) ou [www.togotelecom.tg](http://www.togotelecom.tg) ou pouvant être remis à l'Abonné, selon le mode de souscription ; il n'a pas de valeur contractuelle, sauf modalités contraires prévues aux conditions particulières.

Conformément aux dispositions communautaires et légales en vigueur, notamment l'article 19 du Règlement n°15/2002/CM/UEMOA relatif aux systèmes de paiement dans les États membres de l'UEMOA, le Contrat, une fois signé par le Client, peut être établi de manière et/ou par voie électronique, numérique et/ou numérisée. Le Client, en souscrivant et en utilisant l'Offre, le Produit et/ou le Service de l'Opérateur consent et reconnaît expressément adhérer au Contrat.

**GTI (garantie d'intervention)**: délais de prise en compte après signalement (enregistrement du ticket de réclamation). Le point d'entrée auprès de l'Opérateur étant la prise de contact avec son service client, par téléphone ou par email.

**GTR (garantie de rétablissement)**: délai total entre le signalement et le rétablissement du service. Le point de départ du délai sera précisé dans les conditions particulières de chaque service. Le point d'entrée auprès de l'Opérateur étant la prise de

contact avec son service clients, par téléphone ou par email.

**Identifiant, ND (Numéro) ou login**: désigne d'une manière générale le nom d'utilisateur, l'adresse email, ou le numéro d'appel mis à disposition, qui permet à l'Abonné de se connecter à l'Offre, au Produit ou au Service.

**Location** : désigne l'opération en vertu de laquelle un matériel est utilisé par l'Abonné en contrepartie du paiement d'une redevance d'utilisation mensuelle, suivant les termes du Contrat. Après la fin du Contrat, le matériel doit être aussitôt rendu dans le même état qu'à sa mise à disposition. Toutefois, si le matériel présente une quelconque anomalie, détérioration et ne fonctionne plus ou présente des dysfonctionnements ou est altéré, l'Abonné devra payer le prix de remplacement du matériel, suivant les tarifs et conditions en vigueur.

**Mise à disposition**: désigne le fait de remettre le matériel au Client après la signature du Contrat. L'utilisation à la suite d'une mise à disposition peut être gratuite ou payante, suivant les conditions particulières ou commerciales en vigueur. Après la fin du Contrat, le matériel doit être aussitôt rendu dans le même état qu'à sa mise à disposition. Toutefois, si le matériel présente une quelconque anomalie, détérioration et ne fonctionne plus ou présente des dysfonctionnements ou est altéré, l'Abonné devra payer le prix de remplacement du matériel, suivant les tarifs et conditions en vigueur.

Le matériel mis à disposition reste la propriété de l'Opérateur, ainsi toutes manipulations/modifications par le Client sont interdits, sauf accord exprès de l'Opérateur ou intervention effectuée par ce dernier.

**Modem**: désigne le matériel informatique qui permet la connexion à internet et qui est fourni à l'Abonné dans le cadre de son abonnement au Service Internet.

**Offre(s) ou Abonnement(s)**: désigne les différents produits et services, commercialisés selon différents plans tarifaires déclinés dans les fiches tarifaires de l'opérateur. Tout nouveau Produit et/ou Service additionnel pourra être souscrit auprès du service commercial et fera l'objet d'un avenant au Contrat en vigueur. Dans le cadre des présentes, l'Offre ou Abonnement peut également désigner le Produit ou le Service souscrit par l'Abonné.

**Parties**: désigne conjointement l'Opérateur et l'Abonné.

**Produit(s)**: correspond au produit ou au service associé au Produit objet du Contrat et mis à la disposition/souscrit/acquis/utilisé par l'Abonné.

**Service(s):** désigne l'offre souscrite par l'Abonné et qui lui sera fourni par l'Opérateur dans les conditions et dans les limites définies dans le Contrat. Le Service désigne aussi l'activité ou prestation soumise à l'échange essentiellement intangible et qui ne donne lieu à aucun transfert de propriété. Un service peut parfois être associé à un produit physique et peut également être désigné par le terme Produit.

**Société ou Opérateur:** désigne la société TOGO TELECOM et/ou TOGO CELLULAIRE, suivant l'Offre, le Produit ou le Service souscrit et/ou utilisé par l'Abonné.

**Zone de couverture:** désigne les zones géographiques au sein desquelles les offres, Produits et/ou Services de l'Opérateur sont disponibles. La zone de couverture peut varier.

## ARTICLE 02 – OBJET

**2.1.** Les présentes Conditions Générales ont pour objet de définir les modalités de fourniture et d'utilisation des Offres, Produits et Services de l'Opérateur. Les Offres, Produits et Services de communication électroniques permettent à l'Abonné, l'émission et la réception sur toute l'étendue du territoire togolais, de communications voix et données, nationales et internationales à partir de terminaux agréés, suivant les conditions en vigueur.

Toute utilisation ou exploitation des Offres, Produits et/ou Services par l'Abonné est régie par les présentes conditions générales, dont la signature par l'Abonné n'est nullement requise pour être en vigueur, suivant les différentes mises à jour pouvant être apportées.

**2.2.** Les documents contractuels liant l'Opérateur à l'Abonné à la date de souscription sont les suivants (par ordre de priorité):

- Les conditions générales et les conditions tarifaires en vigueur au moment de l'utilisation ou exploitation ;
- Le contrat ou formulaire d'abonnement, d'adhésion ou de souscription ;
- Les éventuelles conditions particulières rattachées à certaines offres, produits ou services ;
- Le formulaire de prélèvement bancaire ;
- La fiche de paramétrage et d'installation éventuelle ;
- Tout avenant dûment signé par les Parties.

Des avenants ultérieurs au Contrat pourront annuler et/ou remplacer ces documents, dès lors que cela est expressément prévu. Les Conditions Générales, Spécifiques et Tarifaires pourront être modifiées à tout moment par l'Opérateur pour mise en conformité légale, réglementaire, contractuelle,

fiscale, administrative ou technique. Dans ce cadre, l'Opérateur procédant à la modification ne sera nullement tenu de payer une indemnité quelconque de réparation. Et cela ne pourra être nullement considéré comme justifiant une demande de résiliation par l'Abonné.

Suite aux modifications pouvant ainsi être apportées, la mise à jour des présentes conditions générales sera disponible sur les sites Internet de l'Opérateur et auprès du service client, à la demande expresse de l'Abonné.

Le Contrat, notamment dans le cas d'un formulaire d'abonnement /d'adhésion signé par l'Abonné, ne sera effectif envers l'Opérateur qu'après acceptation définitive par les services compétents de l'Opérateur des dispositions particulières consenties envers l'Abonné. L'activation par l'Opérateur et l'accès à l'Offre, le Produit et/ou le Service souscrit par l'Abonné aura pour effet l'entrée en vigueur et l'effectivité de plein droit du Contrat.

A ce titre, il est rappelé que la signature par un représentant de l'Opérateur du formulaire d'abonnement/d'adhésion/souscription n'est pas obligatoirement requise pour qu'il engage l'Abonné et lui soit opposable, à partir du moment où celui-ci l'aura signé et/ou utilisé l'Offre, le Produit ou le Service.

En conformité les dispositions légales et communautaires en vigueur, la forme électronique, numérique ou numérisée (scannée) du Contrat signé vaut, au même titre que l'écrit signé sur support papier, preuve du consentement/adhésion du Client aux dispositions contractuelles. A cet effet, la réception par l'Opérateur du Contrat - établi sous forme numérique, ou numérisée et envoyée par voie électronique à l'Opérateur - engage pleinement le Client au titre d'un accord contractuel.

## ARTICLE 03 – DURÉE ET DATE D'EFFET

### 3.1. Durée

Le Contrat est conclu pour une durée incompressible indiquée ou mentionnée dans le Contrat ou formulaire d'abonnement/d'adhésion. Une fois arrivé à échéance, cette durée contractuelle sera renouvelée par tacite reconduction pour la durée initiale, sauf dénonciation de non-renouvellement par l'Abonné, par lettre recommandée avec accusé de réception et moyennant le respect d'un préavis de trois (03) mois calendaire.

La durée de cette période peut toutefois faire l'objet de modifications, qui ne seront applicables qu'après la signature effective par les Parties d'un avenant au Contrat.

Dans les cas où l'Abonné aurait souscrit à une offre promotionnelle à durée limitée, à la fin de cette

période promotionnelle, la tarification appliquée au Contrat sera celle du tarif catalogue public ou offre en vigueur au moment de l'utilisation.

La résiliation avant les délais contractuels, pour quelque cause que ce soit, donnera lieu au paiement par l'Abonné des sommes restant dues (droits et frais d'abonnements) jusqu'à la date d'anniversaire, sauf dérogation expresse par l'Opérateur, après étude de sa demande de résiliation.

**3.2. Date de prise d'effet**

La durée d'engagement contractuel prend effet à compter de la date effective de l'activation du Service.

La facturation débutera au moment de l'activation du Service. Le Contrat est conclu sous les conditions résolutoires suivantes :

- réception par l'Opérateur du dossier d'abonnement complet ;
- réception du dépôt de garantie/caution ou de l'avance sur facturation et/ou des frais d'installation si demandé par l'Opérateur.

**ARTICLE 04 – MODALITÉS D'ACCÈS AUX SERVICES**

**4.1. Souscription au Service**

Sauf indication contraire et sous réserve des conditions en vigueur, les Offres, Produits et/ou Services de l'Opérateur peuvent être souscrites soit par une personne morale, soit par une personne physique. L'Abonné et/ou le tiers payeur est tenu de transmettre à l'Opérateur, lors de la souscription, les pièces justificatives requises, mentionnées ci-dessous ainsi que, le cas échéant, un exemplaire des conditions particulières dûment rempli, daté, paraphé et signé, suivant l'Offre, le Produit ou le Service souscrit.

	Personne physique	Personne physique agissant dans le cadre de ses activités professionnelles ou personnes morales de droit privé	Personne morale de droit public
<b>Identité – justificatif d'existence</b>	<b>Documents et pièces requis</b>		
	Original (CNI, passeport, permis de conduire ou carte de résident valable encore 1 an au moins)	Original Carte d'Opérateur Économique, Pièce d'identité du représentant légal et pièce d'identité de l'envoyé si ce dernier n'est pas le représentant légal. - KBIS de moins de 3 mois.	Décret de création/d'organisation de la personne morale, comportant toutes les mentions légales ordinaires - Document de pouvoirs d'habilitation et de signature
<b>Si mandataire / représentant</b>	- Original (CNI, Passeport, permis de conduire ou carte de résident valable encore 1 an au moins) - Justificatif de domicile original du représentant/mandataire - Pouvoirs/mandat		

<b>Adresse/ Siège Social</b>	Justificatif de domicile original (certificat de résidence original ou copie dernière facture CEET/TDE)	N/A	N/A
<b>Localisation</b>	Plan de situation à main levée, avec les coordonnées GPS du lieu d'installation		
<b>Coordonnées Bancaires</b>	- RIB Original ou chèque barré et annulé établi à l'ordre de l'Abonné. - Lettre du Client adressé à sa banque lui demandant de verser x montant à l'opérateur et la périodicité du versement  - Si tiers payeur : mêmes pièces mais au nom et à l'ordre du tiers payeur + lettre d'engagement		
<b>Autres</b>	- Attestation en bonne et due forme si exonération de TVA - Tout autre document ou pièce requis(e) demandé(e) par l'Opérateur		

Dans certains cas, l'Opérateur pourra demander le paiement d'une caution.

**4.2. Modalités de souscription**

Le Service peut être souscrit dans une Agence, Boutique de l'Opérateur, ou auprès des revendeurs ou professionnels (points de ventes) autorisés et agréés par l'Opérateur. Il appartient à l'Abonné de signaler à l'Opérateur tout fait ou agissement tendant à aller à l'encontre du respect des modalités techniques, commerciales et tarifaires par ledit canal de vente.

Une fois l'ensemble des éléments nécessaires fournis, tels qu'indiqués lors de la souscription, sous réserve du respect par l'Abonné des conditions préalables à la fourniture des options du Service choisies et de la validation par l'Opérateur, ce dernier activera le Service et lesdites options. L'Opérateur communiquera à l'Abonné par voie utile la confirmation d'activation, incluant les Identifiants mis à sa disposition.

**4.3. Modalités de cession**

L'Offre, le Produit ou le Service est souscrit par l'Abonné à titre strictement personnel. Toutefois, il peut céder son Contrat à un tiers, à condition que le repreneur reprenne la totalité des conditions de souscription de l'Abonné, préalablement validée par l'Opérateur. La cession se matérialise par la signature d'un nouveau contrat, en complément de la fiche de cession, cosignée par le cédant et le repreneur. Il appartiendra ensuite à l'Opérateur de valider définitivement la cession.

L'Abonné s'interdit la revente ou la commercialisation du Service. Le Contrat et toutes ses stipulations lieront les Parties aux présentes, leurs successeurs en droit et cessionnaires autorisés. L'Opérateur pourra librement céder, transférer, déléguer, sous-traiter ou encore aliéner tout ou partie de ses obligations, droits, titres ou intérêts en vertu du Contrat.

#### 4.4. Déménagement

En cas de déménagement, l'Abonné peut demander le transfert de son abonnement à son nouveau local ou son nouveau domicile. Cette demande sera satisfaite en cas de disponibilité du service dans la zone du nouveau local et moyennant le paiement des frais de transfert. Dans le cas contraire, l'Abonné pourra demander la résiliation du Contrat pour changement de domicile préalablement notifié à l'Opérateur, si ce dernier n'a pas pu lui proposer de solutions alternatives. Cette demande sera accompagnée des pièces justificatives du nouveau local de l'Abonné.

Si le Service est disponible dans la zone du nouveau domicile de l'Abonné, mais qu'il souhaite néanmoins arrêter son abonnement, il sera redevable du montant des abonnements restants à courir jusqu'à la date anniversaire ou date d'échéance de la période d'engagement contractuel. Les factures encourues pendant la durée du transfert restent dues dans leur totalité.

### ARTICLE 05 – DÉPÔT DE GARANTIE ET PAIEMENT D'AVANCE

#### 5.1. Dépôt de garantie

L'Opérateur pourra demander à l'Abonné lors de la souscription à certaines offres, ou en cours de Contrat, le versement d'un dépôt de garantie. Ce dépôt de garantie ou cette caution seront restitués par l'opérateur à l'Abonné à la fin du contrat d'abonnement dans les meilleurs délais, après déduction des éventuels arriérés ou toute autre somme due par l'Abonné.

Dans le cas où l'Abonné souscrit/a souscrit à un abonnement Postpayé (post paiement), il devra procéder au paiement de ses factures par prélèvement bancaire ou virement automatique, sauf dérogation expressément donnée par l'Opérateur.

Si le mode de paiement se fait par prélèvement bancaire, l'Abonné devra verser une caution dont le montant est équivalent à deux (02) mois d'abonnement, sauf indication contraire de l'Opérateur.

Si le mode de paiement se fait autrement que par prélèvement bancaire, l'Abonné devra verser une caution dont le montant est équivalent à trois (03) mois d'abonnement, sauf indication contraire de l'Opérateur.

En cours de Contrat, en cas de modification de mode de paiement, l'Opérateur effectuera une réévaluation en exigeant de l'Abonné un réajustement du montant de sa caution.

#### 5.2. Paiement d'avance

Dans le cadre de certaines Offres, l'Opérateur pourra demander le paiement d'avance des mensualités.

Le paiement d'avance s'effectue au moment de la signature du Contrat/formulaire d'abonnement. Le montant correspond à la somme du montant de l'abonnement multiplié par le nombre de mois d'engagement.

En cas de souscription à une offre avec paiement d'avance, le Client n'est pas redevable du paiement de caution. La limitation de crédit mensuelle n'est ni pro-ratée, ni reportable et l'Opérateur ne rembourse pas la limitation de crédit mensuelle non consommée.

### ARTICLE 06 – OBLIGATIONS ET RESPONSABILITÉS DE L'OPÉRATEUR

#### 6.1. Obligations de l'Opérateur

L'Opérateur met en place les moyens nécessaires à la bonne marche du Service dans la limite de la fiabilité et/ou de la zone de couverture de la technologie utilisée par lui. Il prend les mesures nécessaires au maintien de la continuité et de la qualité du service de communications électroniques, suivant les modalités en vigueur et sous réserve de faisabilité et/ou disponibilité technique. L'obligation de l'Opérateur est une obligation de moyens.

En cas de dérangement d'un service fourni par l'Opérateur, l'Abonné pourra, dans un délai de sept (07) jours ouvrés continus suivant le constat du dérangement, demander par téléphone, email ou courrier à l'opérateur la suspension temporaire de l'abonnement, sauf cas de Force Majeure et sous réserve des conditions en vigueur. En aucun cas l'Opérateur ne pourra être tenu pour responsable de quelque forme de préjudice que ce soit.

L'Opérateur met à la disposition de l'Abonné, suivant les conditions en vigueur, un ensemble de prestations complémentaires précisé dans le Contrat (Service Après-Vente, Service Client, etc.).

L'Opérateur pourrait être contraint d'interrompre de façon exceptionnelle le Service pour effectuer des travaux de maintenance, d'amélioration, d'entretien, de renforcement, de réaménagement ou d'extension des installations de son réseau ; ou suivant une instruction des Autorités. Ces interruptions, si elles dépassent une demi-journée, seront notifiées par SMS/courriel/communiqué dans la mesure du possible avant qu'elles n'interviennent sauf lorsqu'elles auront un caractère d'urgence, exceptionnel ou de cas de force majeure.

#### 6.2. Limitation de responsabilité de l'Opérateur

La responsabilité de l'Opérateur ne peut être engagée, notamment, dans les cas suivants :

- perturbations, lenteurs et interruptions causées par des travaux d'entretien, d'amélioration, de contrôle, de

renforcement, de réaménagement ou d'extension des installations de son réseau, ainsi qu'en cas de force majeure. Sont considérés comme des cas de force majeure, d'une manière générale, tout événement imprévisible, irrésistible, extérieur et indépendant de la volonté de l'Opérateur ;

- obligations et décisions émanant de l'autorité de régulation des communications électroniques, impactant les licences, services ou offres de l'Opérateur ;
- perte ou vol d'informations contenues, stockées, échangées ou consultées via les terminaux ou équipements de communications électroniques (via les applications installées notamment) ou sur les serveurs de l'Abonné (site web ou courriers électroniques notamment). L'Opérateur assure la fonction de transporteur d'informations et ne peut être tenu pour responsable des données/contenu des communications circulant sur le réseau. L'Opérateur ne peut garantir une protection contre toute forme d'intrusion ainsi que la confidentialité de quelque information que ce soit transmise via le réseau. Il appartient à l'Abonné de mettre en œuvre les modalités nécessaires afin de préserver la confidentialité de ses informations et communications. L'Abonné assume les conséquences de son utilisation et exploitation du Service et/ou de tout logiciel/application. Il devra, le cas échéant, utiliser toutes les voies de recours auprès de l'éditeur de logiciel et/ou de son prestataire. L'Abonné s'engage également à respecter les droits de propriété intellectuelle et industrielle de l'Opérateur et des tiers découlant des présentes.
- modification de l'identifiant de l'Abonné suite à des contraintes techniques. Si pour des raisons techniques, l'opérateur est contraint de modifier ses identifiant, l'Abonné sera informé dans un délai préalable qui ne saurait être inférieur à un (01) mois calendaire, et l'Opérateur lui communiquera le nouvel identifiant de substitution ;
- entretien et fonctionnement des installations et câblages internes à la propriété desservie, y compris en amont du point de terminaison, non assuré par l'Opérateur ; le non-fonctionnement des câblages électriques ne saurait imputer la responsabilité de l'Opérateur ;
- interruptions du service de téléphonie d'autres réseaux ou autres systèmes

auxquels l'Opérateur est interconnecté ou dont il dépendant, entraînant la cessation partielle ou totale de l'exploitation du réseau de l'Opérateur, et ce quelle qu'en soit la cause ;

- appels frauduleux sur la ligne du Client, impactant la consommation et la facturation du Client. L'Opérateur assure l'acheminement des appels en tant qu'Opérateur et ne peut être nullement tenu pour responsable des appels frauduleux résultant des fraudes, piratages ou intrusions sur le réseau ou la ligne du Client. Il appartient au Client de mettre en place toutes les mesures de protection, de contrôle et de vigilance requises. Toute communication et/ou consommation effectuée à partir de/par le biais de la ligne du Client lui sera(-ont) facturée(s) et ce dernier s'engage à la(les) payer en intégralité.

L'Opérateur ne sera tenu pour responsable de l'installation et du fonctionnement des terminaux utilisés par l'Abonné et non fourni par l'Opérateur. L'Abonné veillera à utiliser un terminal agréé conformément à la réglementation en vigueur.

L'Abonné reconnaît et accepte que l'Opérateur puisse procéder à des tests permettant de contrôler la sécurisation des terminaux de l'Abonné.

Le Service pourra s'avérer incompatible ou présenter des dysfonctionnements avec certains logiciels, configurations, systèmes d'exploitation ou équipements de l'Abonné. L'Abonné devra, à la première demande de l'Opérateur, mettre fin à toute perturbation du réseau ou des services de l'Opérateur ou de tout tiers qui serait due à des conditions de raccordement ou d'utilisation d'équipements non-conformes ou dénaturée.

De même, la responsabilité de l'Opérateur ne peut être engagée en cas de non-conformité des installations et équipements de l'Abonné aux normes en vigueur, ou défaut de dispositif de protection contre les risques de surtension/sous-tension ou effets de la foudre.

En cas de mise à disposition, les matériels et équipements demeurent la propriété exclusive, incessible et insaisissable de l'Opérateur ou de ses ayants-droits. L'Abonné s'interdit d'effectuer toute ouverture, intervention technique, transformation, manipulation ou modification sur les matériels, configurations et équipements, à quelque fin que ce soit.

L'Abonné informera l'Opérateur, sans délai, de toute disparition, destruction ou détérioration altérant le fonctionnement de tout ou partie des matériels et indemniser l'Opérateur à concurrence des frais de

remise en état ou de la valeur de remplacement des matériels.

Les garanties et maintenance en cas de défaut des matériels sont celles consenties par le constructeur des matériels à l'Opérateur pendant une durée maximum de trois (03) mois calendaires, sauf condition spécifique en vigueur.

Constituent une cause d'exclusion de la garantie les dégradations dues à un manque de soins ou d'entretien ou à une mauvaise utilisation ou non-respect des conditions d'utilisation du matériel par l'Abonné, notamment la non utilisation et installation d'un système adéquat de protection anti-foudre, anti-sur tension, ou anti-sous tension (parafoudre, onduleurs, prise terre, ...).

En cas de résiliation du Contrat pour quelle que raison que ce soit, si les matériels ont été fournis par l'Opérateur à l'Abonné (mise à disposition ou location), l'Abonné devra remettre les matériels complets (accessoires inclus) en bon état et dans un emballage adapté dans un délai maximum de quinze (15) jours calendaires à compter de la date de résiliation. Le cas échéant, à défaut de retour des matériels ou en cas de retour incomplet, dans ce délai de quinze (15) jours calendaires, l'Opérateur pourra facturer à l'Abonné des pénalités suivant les tarifs en vigueur.

La souscription à l'option Assurance Produit, proposée à l'Abonné pour lui garantir en permanence la disponibilité de son terminal ou équipement assuré, est conditionnée à la possession des équipements de protection. Cette assurance prend effet à la signature du contrat y afférent et octroie un remplacement du modem défaillant, à raison d'un (01) seul remplacement par année de souscription et non par année calendaire. Ainsi, l'Abonné ne pourra prétendre à un nouveau remplacement suivant l'Assurance souscrite dans un délai minimal de 365 jours après le dernier remplacement.

L'Opérateur ne saurait en aucun cas être tenu de réparer d'éventuels dommages directs ou indirects subis par l'Abonné ou des tiers à l'occasion de l'utilisation du service. Les dommages directs sont ceux qui ne résultent pas exclusivement et directement de la défaillance des prestations de l'Opérateur. On entend notamment par dommages indirects les pertes d'exploitation et les préjudices privés, civils et commerciaux.

Il appartient notamment à l'Abonné de prendre toutes les mesures nécessaires pour veiller personnellement aux précautions à prendre, à l'occasion de toute utilisation du Service qui pourrait être faite par un mineur ou un incapable (mis sous tutelle ou sous curatelle).

Les produits, services et/ou options supplémentaires, accessoires ou spécifiques pouvant être proposées par l'Opérateur ne confère nullement une garantie contre le risque d'effraction ou d'incendie et l'Opérateur ne peut garantir que les produits, offres et services ne peuvent pas être compromis, ou faire l'objet d'un contournement des mesures de protection, ni que les produits, offres et services empêcheront tout dommage moral, immatériel, corporel ou matériel, cambriolage, vol, feu ou autre ; ni que les produits, offres et services fourniront dans tous les cas un avertissement ou une protection adéquate. La responsabilité de l'Opérateur ne peut nullement être recherchée par le Client, ses assureurs ou tous tiers que pour les conséquences dommageables d'une faute dûment prouvée.

## ARTICLE 07 – OBLIGATIONS DE L'ABONNÉ

**7.1** L'Abonné est tenu de prévenir l'Opérateur, immédiatement par tous moyens puis de confirmer par courrier écrit, dans un délai de trente (30) jours calendaires, de tout changement de coordonnées bancaires, de tout changement de domicile ou d'adresse de domiciliation de la facturation. Le manquement de l'Abonné à cette obligation permet à l'Opérateur de procéder éventuellement à la suspension ou résiliation de plein droit du Contrat, sans que l'Abonné ne puisse prétendre à une quelconque indemnisation, ni au remboursement de toutes sommes payées d'avance.

En cas de perte ou de son téléphone mobile ou de l'équipement terminal par l'Abonné, celui-ci est tenu d'avertir immédiatement le service client de l'Opérateur pour demander une suspension de sa ligne. L'Abonné devra aussi confirmer par courrier écrit sa notification et, en cas de vol, adresser une copie du dépôt de plainte déposé auprès des autorités compétentes. La suspension de la ligne n'entraîne pas l'arrêt de sa facturation. Le Client devra se doter d'un nouveau terminal et d'une carte SIM, suivant les tarifs en vigueur.

**7.2.** L'Abonné ne peut en aucun cas céder ou transmettre à un tiers à titre onéreux ou gratuit, sous quelque forme que ce soit, le bénéfice, partiel ou total, du Contrat, sans l'accord préalable et écrit de l'Opérateur. Il est bien entendu que le Contrat et/ou formulaire d'abonnement est conclu « intuitu personæ ». Sous réserve d'en informer l'Abonné, l'Opérateur est dûment autorisé à céder librement tout ou partie du Contrat à toute société et/ou partenaire dans laquelle/lequel l'Opérateur est en relation directe ou indirecte d'actionariat.

L'Abonné s'engage à utiliser l'Offre, le Produit ou le Service pour ses besoins propres dans le cadre d'un usage privé. Toute autre utilisation, sous quelque que forme et en quelque lieu que ce soit, est illicite et abusive, notamment toute commercialisation, tout partage du Service ou toute utilisation du

Service non conforme au cadre définit dans son offre commerciale.

L'Abonné s'interdit toute utilisation à but lucratif ou rémunératrice des Offres, Produits et Services ainsi souscrits, excepté pour certains services spécifiques (cas des offres à destination des Cybers, sous réserve des conditions et modalités spécifiques définies par l'Opérateur). Le partage de l'accès avec des personnes extérieures au foyer ou à l'organisation dans le cas de personnes morales est prohibé. L'Abonné s'engage à ne pas détourner le Service, et notamment : ne pas utiliser de manière ininterrompue le Service à l'aide de systèmes de composition automatique de numéros, ne pas re-router les communications à l'aide de plateformes téléphoniques, SIMBOX, boîtier radio ou tout autre équipement similaire. La mise à disposition du Service, sans souscription d'un Abonnement spécifique, notamment pour des utilisations à des fins rémunératrices, n'est pas autorisée.

L'utilisation de Réseau Privé Virtuel ou VPN à travers le réseau Internet de l'Opérateur est autorisée pour les seules offres « Grand Compte ». En cas de détection d'utilisation du réseau VPN pour toute autre offre, l'Opérateur se réserve le droit de suspendre et/ou résilier le Contrat sans préavis.

L'Abonné s'interdit d'utiliser toute action et/ou utilisation des Offres, Produits et Services de l'Opérateur ayant pour objet et/ou effet d'entraîner ou d'inciter, d'une part, la résiliation par un ou des client(s) de l'Opérateur d'une souscription ou offre en cours ; et d'autre part, d'avoir pour effet de nuire à l'image et à la réputation de l'Opérateur et de ses Offres, Produits ou Services, notamment dans le cadre de propos diffamatoires et de tous actes préjudiciables. Dans ce cas, l'Opérateur sera contraint de prendre toutes les mesures requises pour la sauvegarde de ses intérêts.

L'Opérateur aura l'obligation de limiter, restreindre temporairement ou définitivement les connexions data et/ou appels effectués par l'Abonné ; et de procéder à la migration de l'abonnement de l'Abonné vers une autre offre, pour raison de mise en conformité ou de sauvegarde du réseau et d'intérêt général des usagers, sans que cela ne puisse être considérée comme étant une cause pouvant justifier une demande de résiliation. Tout usage abusif ou détourné sera déterminé sur la base de la moyenne de consommation et utilisation des Abonnés de l'Opérateur. Ainsi, pour les forfaits Illimités, l'Opérateur accorde à l'Abonné la possibilité de connecter, sans limitation de durée de connexion, son équipement informatique ou de télécommunications afin de recevoir et d'envoyer des données à travers Internet et/ou d'appeler vers les numéros convenus. Dans ces cas, la F.U.P. (Fair Use Policy) est appliquée sur les débits et appels mis à disposition ou les appels pouvant être effectués. Pour le cas d'une connexion Internet, il

s'agit d'un ajustement des débits en fonction des volumes téléchargés. Il n'y a pas de coupure de service, pas de surtaxe, et le téléchargement reste illimité. La F.U.P. est nécessaire pour une bonne répartition de la bande passante et s'ajuste sur un mois, avec une remise à zéro des compteurs de téléchargement à date fixe mensuelle, suivant les conditions et modalités en vigueur.

Dans le cas où l'Opérateur est contraint de procéder à une résiliation du Contrat du fait de l'Abonné, l'Abonné reste redevable des facturations issues de sa souscription jusqu'à la résiliation effective du Contrat ; sauf cas spécifique validé par l'Opérateur.

**7.3** L'Abonné s'engage à assurer la confidentialité de tout identifiant, code secret, code PIN ou mot de passe qui pourra lui être remis par l'Opérateur pour bénéficier du Service. A ce titre, l'Abonné demeure seul responsable de tout détournement et utilisation du Service effectué(e) à partir de ces éléments et informations qui doivent demeurer confidentiels. Toute connexion, communication ou opération effectuée à partir de la ligne et/ou des Identifiants de l'Abonné sera réputée avoir été effectuée par ce dernier.

Sauf faute de l'Opérateur ou fraude imputable à un tiers prouvé par l'Abonné auprès des Autorités, ce dernier est seul responsable de l'utilisation qui est faite de ses Identifiants et de son Service de communications électroniques, quel que soit l'utilisateur et des conséquences qui en résultent. L'Abonné doit immédiatement déclarer à l'Opérateur toute perte, détournement ou utilisation non autorisée de ses Identifiants. En cas de communication ou divulgation par l'Abonné de son ou ses identifiants secrets, mots de passe ou codes secrets, il devra procéder immédiatement à son/leur remplacement. Le cas échéant, il en demeure seul responsable.

**7.4** L'Abonné s'interdit de dénaturer, utiliser de manière abusive ou illicite les matériels et équipements mis à sa disposition par l'Opérateur. Plus précisément, il s'interdit de modifier, reprogrammer, réinstaller et effectuer toute manipulation de nature à porter atteinte à la sécurisation ou l'intérêt de l'Opérateur. Plus particulièrement, le Client s'interdit de changer tout équipement installé par l'Opérateur, il en est de même des configurations.

Le cas échéant, l'Opérateur prendra toutes les mesures utiles et nécessaires pour la protection de ses intérêts et pourra ainsi suspendre ou restreindre l'offre souscrit par l'Abonné.

Toutefois, l'Abonné reste redevable des facturations issues de sa souscription jusqu'à la résiliation effective du Contrat.

## ARTICLE 08 – LIMITATION DE CRÉDIT MENSUELLE

**8.1.** Ce service est obligatoire pour certaines offres de l'Opérateur, il faudra, à cet effet, se référer à la fiche tarifaire en vigueur. Ce service permet à l'Abonné de limiter sa facture et les éventuelles consommations de toutes ou parties des lignes appartenant à son compte client, sous réserve de faisabilité technique. Il devra, à ce titre, se conformer aux procédures et dispositions prévues à cet effet. En cas d'incompatibilité de l'équipement du Client avec le système de limitation de consommation de l'Opérateur, l'accès à l'international sortant sur la ligne concernée peut être provisoirement bloquée jusqu'à l'effectivité de la mise en place dudit système de limitation et/ou la mise en conformité de l'équipement et des configurations.

**8.2.** Sur certaines offres, l'Abonné peut suivre à titre indicatif sa consommation via le serveur de suivi de consommation, via le service client de l'Opérateur ou via le numéro d'appel inscrit sur le contrat/formulaire de fourniture de services. L'Abonné reconnaît toutefois que la consommation indiquée peut accuser des retards d'actualisation, en raison des systèmes et paramètres de facturation en vigueur.

**8.3.** Il appartient à l'Abonné de veiller à ce que le crédit affecté à son compte soit suffisant pour ne pas s'exposer à une interruption de communications. Arrivé à un certain seuil, l'Abonné peut être limité dans ses appels, connexions ou communications sans prétendre à une quelconque indemnisation ou réduction de tarifs.

**8.4.** Tout dépassement du montant fixé dans la limitation de crédit mensuelle par application de la tarification y afférente reste dû par l'Abonné, sans qu'aucune contestation ne soit recevable, sauf faute ou erreur dûment imputable à l'Opérateur. Dans ce cas, l'Opérateur consentira un avoir sur factures ultérieures à l'Abonné après paiement par l'Abonné de sa facture/de ses factures.

**8.5.** L'Abonné peut, à tout moment, demander une hausse de sa limite de consommation en s'adressant au service client. A cet effet, le changement devra faire l'objet d'un courrier physique ou électronique et/ou d'un avenant contractuel, dûment signé, avant d'être effectif, suivant les conditions en vigueur. Dans ce cas, l'Opérateur effectuera une réévaluation en exigeant de l'Abonné un réajustement à la hausse du montant de sa caution.

## ARTICLE 09. – TARIFS DES SERVICES/MODALITÉS DE RÈGLEMENT

### 9.1 Tarifs

Les tarifs des Offres, Produits et Services et les tarifs des appels peuvent être remis par l'Opérateur à titre indicatif à l'Abonné, à sa demande, sous réserve d'évolution. Dans ce cas, l'Abonné pourra demander

à l'Opérateur de lui remettre les nouveaux tarifs en vigueur.

Étant précisé que pour des raisons d'augmentation de ses coûts structurels, l'Opérateur se réserve le droit d'appliquer une augmentation de ses tarifs, suivant les dispositions légales, administratives, fiscales, financières et réglementaires en vigueur. Il en sera de même en cas de dévaluation du franc CFA.

De manière générale, sont exclus du service de forfait téléphonique les appels vers les numéros courts, spéciaux, d'urgence, vers des serveurs vocaux de type audiotel et vers des serveurs Internet avec un numéro d'accès géographique ou un numéro mobile.

En dehors des offres promotionnelles, les dispositions relatives à l'abonnement et au Service peuvent être modifiées à tout moment par l'Opérateur. Après information au Client suivant les délais en vigueur, ce dernier est en droit de dénoncer son contrat sans pénalité en cas de hausse des conditions tarifaires. L'Opérateur informera, à ce titre, le Client du délai dont il dispose pour accepter ou non les nouvelles conditions de l'Offre ou pour résilier son Contrat.

La version à jour en vigueur de ce document, ainsi que les informations utiles à l'usage du service seront publiées sur le site Internet de l'Opérateur.

En cas de résiliation, l'Opérateur pourra appliquer, le cas échéant, des frais de désinstallation suivant la tarification en vigueur.

L'Abonné peut choisir de changer de formule d'abonnement à tout moment sous certaines conditions. Le changement de formule d'abonnement doit faire l'objet d'un courrier physique ou électronique et/ou d'un nouveau contrat ou avenant contractuel, moyennant le paiement de pénalités, de coûts de migration ou de redevances supplémentaires, suivant les conditions et tarifications en vigueur.

La nouvelle formule sera applicable, sous réserve de faisabilité technique, le premier jour du mois suivant la signature, si l'évolution est effective au plus tard dix (10) jours ouvrables avant la fin du mois en cours.

### 9.2 Facturation des Services

Les sommes dues par l'Abonné à l'Opérateur au titre du Contrat font l'objet de factures physiques ou électroniques, adressées mensuellement :

- d'avance pour le Service, les options du Service et les redevances ;
- à terme échu pour les Clients en post paiement, ainsi que pour les



communications non comprises dans l'Offre de base et/ou les options du Service, tels que les appels passés et les connexions faites par l'Abonné en sus du forfait, c'est-à-dire au-delà de la plage horaire ou de la capacité d'usage (volume en Mo) ou en dehors de la destination de l'option de forfait téléphonique le cas échéant.

- à terme échu pour les frais d'échange des matériels et équipements.
- à terme échu pour les frais dus au titre de l'utilisation ou de l'achat de Services ou de Produits fournis à l'Abonné par l'Opérateur ou par des tiers.

Les modes de paiement autorisés sont susceptibles d'être modifiés par l'Opérateur à tout moment, l'Abonné devra se référer à la liste des modes de paiement à jour sur les sites [www.togocel.tg](http://www.togocel.tg) ou [www.togotelecom.tg](http://www.togotelecom.tg), dans les Agences ou les Boutiques de vente ou points de vente agréés par l'Opérateur, ou auprès du service client de l'Opérateur.

D'une manière générale, les factures sont mensuelles, suivant le cycle de facturation, payables en monnaie locale, dans un délai maximum de quinze (15) jours calendaires à compter de la date d'édition de la facture, sauf indication contraire/spécifique de l'Opérateur.

La première facture sera normalement adressée à l'Abonné au plus tard un (01) mois après l'activation du Service et inclura notamment selon le Service et/ou les options du Service, et au prorata entre la date de mise en service du Service et la date de la prochaine facture, les éventuels frais de location ou d'achat des matériels et équipements, les frais éventuellement liés à l'activation du Service, le montant des consommations entre la date de souscription et la date de facturation et la déduction des sommes éventuellement payées à la souscription.

Toute période commencée couverte par un Service et/ou les options du Service qui est entamée est due en totalité.

Les factures mensuelles devraient être éditées au plus tard le 10 de chaque mois et devraient être transmises par voie électronique sur l'adresse e-mail de l'Abonné, par coursier et service postal sur décision de l'Opérateur. En aucun cas, l'Abonné ne peut invoquer la non-réception de la facture pour justifier le retard de paiement. La facture établie par l'Opérateur constitue un titre de créance et une preuve certaine pour établir et exiger cette créance.

Pour l'usage de certaines offres, une facture détaillée, électronique, portant sur l'ensemble des communications entrantes et sortantes de la

période facturée et faisant apparaître les numéros dans leur intégralité, peut être envoyée à l'Abonné s'il en fait la demande écrite et suivant les tarifs en vigueur.

Il est porté à la connaissance de l'Abonné que la facture sur papier est optionnelle. Elle pourra être délivrée à la demande expresse de l'Abonné, moyennant le paiement de frais prévus par l'Opérateur.

L'Abonné, ou le tiers payeur qui s'est engagé expressément, est principalement responsable du paiement de l'ensemble des sommes facturées.

Les factures émises par l'Opérateur, si elles ne sont pas réglées, totalement ou partiellement, à leur échéance, portent intérêt suivant les dispositions et conditions en vigueur au moment de la facturation. L'Opérateur facturera en sus 2.500 Francs CFA de frais de gestion forfaitaire par facture.

Ces intérêts sont calculés à compter du jour suivant la date d'échéance du montant non réglé jusqu'à son paiement intégral, ceci sans préjudice des dommages intérêts que pourra réclamer l'Opérateur du fait du retard de paiement.

Les frais de recouvrement restent à la charge de l'Abonné en cas d'obtention par l'Opérateur d'un titre exécutoire ou d'exécution forcée contre lui. Dans le cas où l'Abonné n'aura pas respecté son obligation de payer régulièrement une ou des factures, notamment suite au rejet d'un prélèvement/virement bancaire ou de retour de chèque émis, les frais divers liés à l'impayé seront facturés de plein droit à l'Abonné (frais forfaitaires, notamment de rejet et de réactivation, suivant la tarification en vigueur).

Tant que l'Abonné n'a pas expressément notifié (par courrier recommandé écrit avec accusé de réception et/ou par courrier électronique) son intention de résilier le Contrat en vigueur, sous réserve des conditions applicables et d'acceptation expresse par l'opérateur, les frais d'abonnement continueront de courir et seront facturés de plein droit à l'Abonné.

Les divers frais pouvant résulter d'un impayé ou d'un paiement partiel sont à la charge de l'Abonné. Dans le cas où une ou plusieurs factures seraient impayées, tout nouveau paiement de l'Abonné sera affecté aux factures les plus anciennes, par ordre chronologique de facture, sans considération du Produit ou Service souscrit par l'Abonné.

En règle générale, toute nouvelle demande de ligne ou de service pour l'Abonné est conditionnée par le paiement intégral des factures antérieures à cette date.

L'Opérateur se réserve le droit de migrer les lignes concernées par un impayé en prépayé une fois le paiement du solde effectué par l'Abonné, sous réserve des conditions en vigueur.

Conformément aux dispositions légales, réglementaires et les pratiques en vigueur dans le secteur, notamment en matière d'enrichissement sans cause, les éventuels transferts de crédit, bonus ou autre recharge, que l'Abonné aurait reçu à tort feront l'objet d'une annulation de plein droit par l'Opérateur, et seront ainsi prélevés directement sur le compte de l'Abonné pour restitution à qui de droit et ce, aux torts exclusifs de l'Abonné.

### **9.3. Mode de paiement**

Les factures sont réglées soit par TMoney, soit par virement bancaire, soit par prélèvement automatique, soit par chèque ou via un tiers payeur (qui peut recourir aux différents modes de paiement précités). Elles doivent être réglées sur les coordonnées de compte TMoney ou compte bancaire en vigueur et dûment communiquées par l'Opérateur.

#### **LE RÈGLEMENT PAR TONEY**

Les ordres de transferts TMoney devront être effectués vers le compte TMoney communiqué par l'Opérateur, suivant l'offre souscrite, ou à partir du menu TMoney de l'Abonné, pour le règlement des factures.

#### **LE RÈGLEMENT PAR VIREMENT BANCAIRE**

Afin de prouver le règlement de la facture dans les délais, l'Abonné s'engage à remettre à l'Opérateur, avant la date limite de paiement, l'ordre de virement dûment approuvé par la banque.

#### **LE RÈGLEMENT PAR PRÉLÈVEMENT AUTOMATIQUE**

L'Abonné s'engage à maintenir le mode de paiement visé au présent alinéa, pendant toute la durée du contrat. A ce titre, l'Abonné devra remplir et signer le formulaire d'autorisation de prélèvement automatique, dont il devra garantir l'effectivité. Il adressera une lettre/une instruction formelle à sa Banque pour lui demander de procéder à ce prélèvement pour le compte de l'Opérateur. Dans tous les cas, l'Abonné s'engage à informer l'Opérateur dans un délai de un (1) mois calendaire avant toute modification sur le mode de paiement. L'effectivité du nouveau mode de paiement est conditionnée à sa conformité aux dispositions en vigueur prévues par l'Opérateur.

#### **LE RÈGLEMENT PAR CHÈQUE**

Les chèques seront libellés au nom de l'Opérateur.

### **CAS DU RÈGLEMENT PAR UN TIERS PAYEUR**

Est tiers payeur la personne physique ou morale qui s'engage à payer les factures correspondantes aux produits et services fournis à l'Abonné par l'Opérateur, sans que l'abonné en soit toutefois déchargé. Le tiers payeur devient caution solidaire pour le paiement des factures sur le compte du débiteur principal.

Il appartient à l'Abonné d'informer le tiers payeur des Conditions Générales en vigueur, de toute modification des tarifs de produits et des services qui lui sont fournis.

Pour qu'un tiers payeur soit admis comme débiteur de l'Opérateur, l'Abonné s'engage à fournir à l'Opérateur les documents prévus et suivant la qualité du tiers payeur proposé. L'Abonné s'engage à informer le tiers payeur qu'il peut mettre fin à son obligation de paiement par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à l'Opérateur, sous réserve que l'Abonné procédera au paiement de toute facture à échoir ou échue et/ou tous arriérés. Le tiers payeur est libéré par le paiement de la première facture qui suit la réception de la lettre recommandée, sous réserve de l'obtention d'une quittance délivrée par l'Opérateur.

En cas de défaillance du tiers payeur, l'Abonné n'est nullement exempté de son obligation de paiement de toutes factures et sommes dues. La désignation d'un tiers payeur ne dégage pas l'abonné de sa qualité de débiteur direct, car il est le seul responsable du paiement des produits et services vis à vis de l'Opérateur.

## ARTICLE 10 – RENSEIGNEMENTS ET RÉCLAMATIONS SUR LES FACTURES

**10.1.** Le décompte des éléments de facturation établi par l'Opérateur et servant de base à la facture est opposable à l'Abonné en tant qu'élément de preuve.

**10.2.** Dans le cas d'une réclamation, l'obligation de paiement de la somme contestée est maintenue. La réclamation de l'Abonné devra être envoyée par email ou courrier écrit dûment reçue par l'Opérateur. À la réception de cette réclamation, l'Opérateur s'engage à ouvrir un dossier de réclamation et à la traiter dans les meilleurs délais. Aucune réclamation de l'Abonné en restitution du prix des prestations n'est recevable au-delà de trente (30) jours calendaires après émission de la facture. A ce titre, sauf indication contraire expresse de l'Opérateur, la réclamation émise sur une ou plusieurs facture(s) n'est pas suspensive du paiement total à effectuer par l'Abonné.

## ARTICLE 11 – DROIT D'ACCÈS AUX FICHIERS ET DONNÉES DES ABONNÉS

L'Opérateur est amené à collecter, traiter et/ou conserver vos données à caractère personnel, notamment dans le cadre de l'exécution du contrat qui permet de bénéficier des Offres, Produits et Services de l'Opérateur. L'utilisation, l'exploitation des Offres, Produits et Services vaut acceptation de la part du Client de la collecte de ses données à caractère personnel. En cas d'arrêt d'utilisation, l'Opérateur pourra être amené à conserver les données collectées pour des raisons d'ordre légal, technique et spécifique.

Les informations concernant les Abonnés, contenues dans les fichiers de l'Opérateur, peuvent être transmises aux personnes physiques ou morales qui sont habilitées à les connaître au titre de l'utilisation, l'exploitation et l'évolution des Offres, Produits et Services de l'Opérateur.

En cas d'impayés ou de déclarations irrégulières, les informations relatives à l'Abonné sont susceptibles d'être inscrites dans un fichier accessible aux opérateurs de communications électroniques et/ou institutions financières.

En cas de réquisition officielle adressée par les Autorités compétentes, l'Opérateur doit collaborer et communiquer à ces dernières tous les renseignements et informations dont il pourrait avoir connaissance.

Seules les informations le concernant directement peuvent être communiquées à l'Abonné, suite à sa demande écrite et signée. Toute information relative à des tiers (dont les Conjoints, Descendants, Ascendants, Collatéraux, Partenaires, Associés, Collaborateurs ou Employés, ...) ne peut aucunement

être transmise à l'Abonné, si ce n'est en vertu d'une réquisition valable et régulière.

## ARTICLE 12 – SUSPENSION OU ARRÊT DU SERVICE

En cas de suspension ou arrêt d'une Offre/d'un Service, l'Opérateur se réserve le droit de résilier tout autre Produit ou Service mis à la disposition de l'Abonné et basculer le Service vers une autre Offre adéquate prévue par l'Opérateur. L'arrêt, pour des raisons d'ordre technique, de fourniture d'un Service peut être décidé par l'Opérateur dans une zone définie, ou pour l'intégralité des Abonnés, notamment suite à un arrêt technologique.

Le service pourra être suspendu ou restreint :

- En cas de non-paiement d'une facture à la date limite de paiement figurant sur la facture, restée sans effet pendant le délai indiqué dans la lettre précitée, ce qui n'a pas pour effet de suspendre la facturation ;
- Si l'Abonné manque à une quelconque de ses obligations telles que prévues dans les dispositions contractuelles en vigueur au moment de l'utilisation ou exploitation ;
- Pour des raisons impératives de sécurité et d'ordre public. À cet effet, l'Opérateur peut, soit suspendre la ligne ou la connexion avec ou sans préavis ; soit, sans suspendre la ligne, demander à l'Abonné de ne pas utiliser sa ligne temporairement. Dans cette hypothèse, tant que l'Abonné continue à utiliser sa ligne, il reste responsable des communications ou connexions susceptibles d'être passées à partir de cette dernière ;
- Si le tiers payeur manquait à son obligation de paiement, ce qui n'a pas pour effet de suspendre la facturation.

Dans le cas de l'arrêt d'un service résultant de l'initiative de l'Opérateur, pour des raisons d'ordre technique, sans basculement de ce service vers une autre technologie, le service objet de l'arrêt technique prolongé et/ou définitif ne sera pas facturé.

En cas d'usage illicite, abusif, détourné ou non-conforme des Offres, Produits et/ou Services, l'Opérateur est autorisé à procéder à :

- la suspension immédiate de l'Offre et/ou du Service, sur simple constat et sans notification préalable ;
- l'application sur la prochaine facture d'un tarif correspondant à celui du dommage constaté ;
- la saisine de toutes Instances et Juridictions, pour poursuivre l'éventuel Abonné contrevenant.

Dans tous les cas visés par cet article, l'abonnement reste dû à l'Opérateur pendant la période de suspension ou de restriction du service.

calendaires après l'envoi d'une mise en demeure.

## ARTICLE 13 – RÉSILIATION DU CONTRAT / FIN DU CONTRAT

En cas de résiliation d'une Offre, l'Opérateur se réserve le droit de résilier tout autre Produit ou Service mis à la disposition de l'Abonné.

La résiliation d'une Offre peut intervenir dans les mêmes conditions pour des dettes nées d'autres contrats d'abonnement souscrits auprès de l'Opérateur, ainsi qu'en l'absence de contestation sérieuse de la créance, que ces conventions soient antérieures ou postérieures au présent contrat.

### 13.1. Résiliation de commun accord

Le présent contrat peut être résilié à tout moment d'un commun accord, dûment matérialisé par un accord signé, entre les Parties.

Sous réserve des conditions en vigueur, en particulier les conditions relatives aux durées de préavis par rapport à la date de fin d'engagement, en cas de résiliation par l'Opérateur ou l'Abonné, la demande de résiliation doit parvenir à l'autre Partie par lettre recommandée avec accusé de réception, au moins trois (03) mois calendaires avant la date souhaitée de résiliation.

Dans le cas d'une résiliation avant terme, l'Abonné aura le choix entre deux (02) options :

- L'utilisation du Service jusqu'à la date anniversaire du contrat, dans lequel cas les factures mensuelles seront maintenues et dues jusqu'au terme du Contrat. La résiliation se fera le dernier jour du mois précédant la date anniversaire ;
- L'arrêt immédiat du Service moyennant le paiement de la facture de fin de Contrat couvrant les mois restant dus jusqu'au terme du contrat et de tous frais de désinstallation, le cas échéant.

Avant de résilier son contrat ou pour toute information relative à la résiliation, l'Abonné pourra contacter le service client pour être informé des conditions de résiliation en vigueur.

En plus des cas prévus aux présentes et dans la Documentation Commerciale, le Contrat pourra être résilié par l'Opérateur à tout moment, de plein droit, sans que l'Abonné ne puisse se prévaloir d'une quelconque indemnité, en cas :

- d'absence de régularisation d'un dossier incomplet,
- de dépassement de l'encours,
- d'incident ou retard de paiement non régularisé par l'Abonné cinq (05) jours

À cet effet l'Opérateur pourra immédiatement suspendre par notification ou résilier le Service par courrier physique ou électronique en cas de :

- fausse déclaration de l'Abonné ;
- retrait ou suspension de l'autorisation accordée par l'Autorité/l'Agence de régulation ;
- perturbation du réseau de l'Opérateur par un équipement ou logiciel de l'Abonné ;
- utilisation du Service en violation d'une des clauses du Contrat. Notamment, l'Opérateur pourra retirer des données mises en ligne par l'Abonné ou en rendre l'accès impossible, sans que l'Abonné ne puisse mettre en cause sa responsabilité à cet égard ;
- migration technologique non acceptée par l'Abonnée ;
- incapacité de l'Opérateur à fournir le Service technique.

L'Opérateur pourra également résilier le Contrat lorsqu'une cause de suspension n'aura pas disparu dans un délai de cinq (05) jours calendaires suivant la suspension du Service.

L'Opérateur pourra également résilier le Service en cas d'utilisation non conforme aux présentes Conditions Générales par l'Abonné. Dans ce cadre, en cas de résiliation anticipée du Contrat, en raison d'une faute ou d'un fait imputable au Client, ce dernier devra s'acquitter des mensualités restantes et des frais de résiliation et/ou de désinstallation auprès de l'Opérateur.

### 13.2. Résiliation à l'initiative de l'Abonné

L'Abonné peut mettre fin à son Contrat par lettre recommandée écrite ou par mail avec accusé de réception, dûment adressée et reçue par l'Opérateur (dans le cas d'une lettre : à établir en double exemplaire dont l'une sera remise à l'Opérateur et l'autre conservée par l'Abonné après visa de réception par le Service Client de l'Opérateur pour en faire foi). Il obtiendra ainsi toutes les informations nécessaires sur les modalités de cette résiliation ainsi que les frais de résiliations applicables auprès de son service clients de l'Opérateur.

La résiliation du Contrat prend effet trois (03) mois calendaires, après la réception de la lettre recommandée, sous réserve du respect des modalités et conditions sus-évoquées. Dans l'intervalle, l'Abonné reste redevable de l'abonnement avec ou sans forfait, ainsi que des communications passées, de la totalité des services facturés ainsi que des frais et débours liés à un éventuel incident de paiement.

Lorsque l'Abonné résilie avant la fin de la période initiale prévue à l'article 03 des présentes, les redevances d'abonnement restant à courir jusqu'à l'expiration de cette période deviennent immédiatement exigibles. Ainsi, la facturation des droits et frais d'abonnements ainsi que des consommations continueront de plein droit tant que la résiliation expresse et dûment validée par l'Opérateur ne sera pas effective. Les redevances mensuelles et les consommations éventuelles seront donc ainsi facturées à l'Abonné, de plein droit, tant que la résiliation du Contrat n'est pas effective.

La résiliation des lignes Internet et Réseaux Privés en Fibre Optique et/ou ADSL donne lieu au versement des frais de désinstallation spécifiques en fonction de l'ancienneté de l'abonné. Les frais de désinstallation applicables à compter de la date d'activation sont fixés dans les conditions spécifiques du service.

L'Abonné pourra également résilier le Contrat pour des motifs légitimes. Pour exercer cette faculté de résiliation, l'Abonné devra faire parvenir à l'Opérateur sa demande de résiliation accompagnée des pièces justificatives y afférentes. La résiliation du Contrat prend effet trois (03) mois calendaires à compter de la validation par l'Opérateur de la demande exceptionnelle de résiliation.

Peuvent notamment être considérés, comme des motifs légitimes, les cas suivants et à condition qu'il n'y a pas continuation d'utilisation ou d'exploitation directement ou indirectement :

- Chômage prolongé ou départ à la retraite définitive (suite à la rupture d'un contrat à durée indéterminée), hors demande d'ouverture de ligne ou demande de réengagement d'abonnement intervenue pendant le préavis, faillite personnelle, redressement judiciaire ou liquidation judiciaire;
- Décès de l'Abonné ;
- Incarcération de l'Abonné ;
- Déménagement hors du territoire national ou dans une zone où le Service est totalement inaccessible, notamment si inexistence de solutions alternatives par l'Opérateur ;
- Cas de force majeure affectant l'Abonné pour une longue durée (supérieure à trois mois).

Il est expressément convenu entre les Parties qu'un Abonné ayant signé un Contrat et souhaitant le résilier avant l'activation du Service devra prendre en charge les frais d'installation et/ou d'activation dudit Service, déjà engagés par l'Opérateur. Il en sera de même pour les frais de désinstallation et/ou de désactivation.

En cas de réabonnement et quelle qu'ait été la cause de résiliation du précédent contrat, l'Abonné ne pourra bénéficier de son ancien identifiant.

### **13.3. Conséquences du terme d'un Contrat**

L'Opérateur pourra, au terme ou en cas de résiliation ou fin du Contrat, supprimer toutes les données stockées sur son serveur ou ses équipements, y compris les courriers électroniques, les messages téléphoniques ainsi que toutes autres informations ou données de l'Abonné. Il appartient à l'Abonné de prendre toutes les mesures nécessaires afin de récupérer lesdites données et d'en assurer le transfert vers un autre compte de messagerie.

Conformément aux dispositions légales et réglementaires, l'Opérateur se réserve le droit de facturer à l'Abonné les frais techniques liés à la fermeture de l'accès suivant la tarification en vigueur, en cas d'interruption du Contrat.

## **ARTICLE 14 – RÉCLAMATIONS**

Toute réclamation de l'Abonné doit être formulée par écrit et adressée au service client de l'opérateur par courrier physique avec accusé de réception à envoyer à l'adresse du Siège Social de l'Opérateur ou par mail avec accusé de réception à l'adresse : [xxxxxxxxx@togotelecom.tg](mailto:xxxxxxxxx@togotelecom.tg) / [xxxxxx@togocel.tg](mailto:xxxxxx@togocel.tg).

## **ARTICLE 15 – COMPÉTENCES JURIDICTIONNELLES – CONFORMITÉ**

Les relations contractuelles de l'Abonné avec l'Opérateur sont soumises aux dispositions légales et réglementaires en vigueur au Togo.

Les Parties s'engagent à régler à l'amiable tout litige survenu à l'occasion de l'exécution ou de l'interprétation des dispositions contractuelles ou de ce qui pourrait en être la conséquence. En cas d'échec desdites procédures de règlement à l'amiable, tout litige sera porté devant les Tribunaux compétents de Lomé.

Toutes les dispositions contractuelles existantes entre les Parties devront être mises en conformité en cas de changement ou évolution des dispositions légales, administratives et réglementaires en vigueur, et modifiées en ce sens, sans que cela ne puisse être considéré comme étant une cause pouvant justifier une résiliation du contrat. Il en sera de même des modalités tarifaires et financières en cas d'augmentation obligatoire résultant de décisions légales, administratives, gouvernementales et réglementaires, notamment en matière de dévaluation du Franc CFA ou de modification des coûts structurels de l'Opérateur permettant ainsi de maintenir l'équilibre du Contrat.