



Conditions Générales

Le présent contrat est conclu entre DATA TELECOM SERVICE
« DTS »

Et

Le « CLIENT » signataire des conditions particulières en annexe.

Il a été convenu ce qui suit :

Article 1 - Objet

1.1 Le CLIENT conclut un contrat d'abonnement avec DTS portant sur la fourniture d'un service Internet conformément aux indications souscrites dans la partie « D. Mon abonnement » des conditions particulières.

1.2 Font parties intégrantes du contrat :

- Les conditions particulières figurant en annexe du présent document.
- La fiche tarifaire décrivant les services contractés et/ou les propositions financières correspondantes.
- Le formulaire de prélèvement bancaire.
- La fiche de paramétrage et d'installation

1.3 Les dispositions relatives à l'abonnement au service Internet peuvent être modifiées. La version à jour en vigueur de ce document, ainsi que les informations utiles dans l'usage du service sont publiées sur notre site www.moov.mg

Article 2 - Durée et date d'effet

2.1 Le contrat d'abonnement est conclu à compter de la date de signature et est souscrit pour une durée minimale de douze (12) mois, sauf mentions manuscrites dans les conditions particulières du contrat.

Pour le client ayant souscrit à un abonnement SDSL, cette durée minimale est de vingt quatre (24) mois, sauf mentions manuscrites dans les conditions particulières du contrat.

2.3 Le présent contrat prend effet à la date de signature. Par contre, la date de mise en service effective constitue le point de départ de la facturation. 2.2 A l'expiration de cette durée, le contrat est reconduit tacitement pour une nouvelle durée de douze (12) mois ; ou de vingt quatre (24) mois pour le client SDSL ; aux conditions générales du présent contrat, sauf résiliation dans les conditions définies par l'article 11 du présent contrat.

Article 3 - Caractéristiques du Service

3.1 Le service permet une connexion au point de présence DTS.

3.2 La qualité de service au delà du répartiteur est de type UBR (Unspecified Bit Rate) ; DTS ne prend aucun engagement quant au débit observé par le client lors de l'accès Internet ; ce débit dépend notamment de la capacité des serveurs du réseau Internet et de l'encombrement de ce dernier.

3.3 La spécificité du service SDSL se rapporte au débit symétrique (download et upload) de la connexion fournie.

3.4 DTS peut procéder à des réinitialisations ou interruptions momentanées des connexions pour des raisons techniques liées au fonctionnement de l'infrastructure.

3.5 Le Login et le mot de passe sont délivrés automatiquement et provisoirement au CLIENT lors de la souscription de son compte Internet. A partir de cette date, le CLIENT est le seul responsable de son mot de passe et doit impérativement le modifier à partir de l'interface client mis à sa disposition pour ce faire.

Article 4 - Conditions d'utilisation

4.1 Le CLIENT s'engage à utiliser l'infrastructure mise à sa disposition dans le strict respect des lois malagasy et des conventions internationales applicables.

4.2 Le CLIENT est responsable tant civilement que pénalement de ses actes et de l'utilisation qu'il fait lors de ses connexions sur Internet. Il libère d'ores et déjà le DTS de toute responsabilité en cas de poursuite judiciaire à son encontre.

4.3 Le service Internet est rattaché à une ligne téléphonique souscrite par le client ou un numéro d'identifiant unique pour les forfaits MOOV BOX, MOOV 3G+ et ADSL Pro.

4.4 Le CLIENT s'assure que tous les matériels et fournitures mises en place par lui-même sont conformes avec la réglementation en vigueur.

4.5 Il est vivement conseillé au CLIENT de souscrire à son compte une **assurance** pour vol, incendie, catastrophes naturelles...pour tous les équipements dans ses locaux **mis à sa disposition** par DTS. Le CLIENT demeure seul responsable pour tout dommage causé aux matériels ou causé par les matériels à une tierce personne. 4.6 Les équipements acquis dans le cadre du présent contrat ne sont pas garantis par DTS, à l'exception d'un accord spécifique, matérialisé par la signature en bonne et due forme d'un contrat de maintenance et de garantie complémentaire de ces équipements.

4.7 Le CLIENT s'engage à respecter les consignes d'utilisation suivantes :

4.7.1. Consignes de sécurité et d'installation

4.7.1.1 Dans la mesure où DTS met du matériel à disposition du CLIENT, ce dernier s'engage à l'utiliser selon l'usage normal, à l'entreposer en un lieu adéquat, en le préservant notamment des sources de chaleur et d'humidité. Il pourvoit à son entretien courant.

Le **matériel mis à disposition** demeure en tout temps propriété de DTS.

4.7.1.2 Le CLIENT n'est en droit ni de le prêter, que ce soit à titre gracieux ou onéreux, ni de l'aliéner, en tout ou partie, ou de le mettre en nantissement.

4.7.1.3 En cas de perte, de vol ou de dommage, le CLIENT prendra à sa charge les frais et coûts de remplacement des matériels.

4.7.1.4 Il appartient au CLIENT d'assurer la protection des matériels suivant les prescriptions indiquées dans la partie « E- Confirmation » des conditions particulières, s'ajoutant aux précisions apportées dans la partie « Sécurisation » de la fiche technique cosignée par le CLIENT et le technicien de DTS, lors de l'installation du service.

4.7.1.5 DTS ne peut être tenu responsable des dommages sur les matériels dus à la foudre et/ou à la variation de tension sur le réseau électrique et téléphonique. Pour les équipements mis à disposition, une **assurance optionnelle couvrant les risques liés à la foudre** est proposée au CLIENT, conformément au tarif indiqué dans la partie « E- Confirmation » des conditions particulières.

4.7.2. Cas de dysfonctionnement

4.7.2.1 En cas de dysfonctionnement des équipements mis à disposition, le service technique de DTS aura à faire le diagnostic. A l'issue de ce diagnostic, si le dysfonctionnement résulte de faits qui rentrent dans le cadre de la garantie et que le CLIENT dispose de toutes les protections aux normes exigées, DTS procédera au remplacement de l'équipement. Le cas échéant les équipements de remplacement feront l'objet d'une facturation supplémentaire au CLIENT.

4.7.2.2 Tout dommage causé à l'équipement chez le CLIENT relève de la responsabilité de ce dernier. L'utilisation d'équipement non commercialisé par DTS relève de la seule responsabilité du CLIENT.

Article 5 - Tarifs

5.1 Le CLIENT doit s'acquitter des frais fixés dans la fiche tarifaire des produits et services de télécommunications de DTS, afférents à l'utilisation du service souscrit selon les parties « D. Mon abonnement » et « E. Confirmation » des conditions particulières du présent contrat.

5.2 Le CLIENT reconnaît avoir pris entière et parfaite connaissance des tarifs en vigueur du service souscrit dans le catalogue des prix des produits et services de télécommunications de DTS. Le CLIENT reconnaît avoir pris connaissance des conditions d'abonnement au service et qu'il n'est redevable envers DTS, à la date de signature du présent contrat, d'aucune somme exigible relative aux services de télécommunications, abonnements ou consommations antérieurs.

5.3 Les tarifs du présent contrat sont susceptibles de révision, DTS se réserve le droit de modifier ses tarifs suite à une fluctuation monétaire ou des modifications de ses propres coûts. La modification sera visible sur le site web (www.moov.mg) et complétée par une annonce par e-mail et/ou par courrier.

Paraphe du client



Si la modification va au-delà de 10%, le CLIENT peut demander résiliation de son contrat par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à DTS.

Article 6 - Prélèvement bancaire

6.1 L'autorisation de prélèvement bancaire est réputée exécutoire, à partir du moment où figurera la mention « A prélever sur compte bancaire » sur l'avis de DTS adressé au CLIENT à l'occasion de la facturation de chaque échéance.

6.2 Le montant des redevances dues par le CLIENT à DTS, au titre des services désignés dans le formulaire joint, sera réglé par prélèvement sur l'avis de son compte. Il est entendu que ce compte doit être préalablement provisionné pour permettre ces prélèvements.

6.3 Le prélèvement du montant de la facture se fait entre le 10 et le 15 du mois qui correspond à la date limite du paiement de chaque facture.

6.4 Le CLIENT qui considère que le montant qui lui a été facturé est anormalement élevé, peut dans un délai de **sept (7) jours**, à compter de la date de débit de son compte, faire opposition par écrit auprès de DTS uniquement sur le prélèvement effectué sur son compte. La contestation en dehors de ce délai ne pourra faire en aucun cas l'objet d'une restitution par DTS.

6.5 La responsabilité de la banque n'est pas engagée à l'occasion de litiges éventuels du client avec DTS.

6.6 Les annulations de l'autorisation de prélèvement demandées par les clients Internet ne sont acceptées qu'après accord de DTS.

6.7 Tout rejet de prélèvement bancaire automatique par la banque fera l'objet d'une facturation de frais de Ariary 10.000. En supplément, DTS facturera Ariary 10.000 de frais de gestion et 0,5% des créances dues par jour de retard à titre de pénalité, et ce jusqu'à parfait paiement.

Article 7 - Facturation et Recouvrement

7.1 La facturation des sommes dues au titre du présent contrat court à compter de la date de mise en service de la ligne Internet.

7.2 Les redevances d'abonnement sont facturées mensuellement à terme à échoir. Aussi, la facture du mois comprend à la fois les coûts des connexions du mois précédant, assortis des frais d'abonnement du mois encours.

7.3 La date d'échéance est le 15 de chaque mois de facturation, jour où le prélèvement bancaire sera effectif.

7.4 Les factures sont éditées chaque 01^{er} du mois et sont transmises le jour même par voie électronique sur l'adresse e-mail du CLIENT. En aucun cas le CLIENT ne peut invoquer la non réception de la facture pour justifier le retard de paiement. Un duplicata des factures émises par DTS, au titre de la dernière échéance mise en recouvrement, peut être demandé au Service Client.

7.5 Lorsque le CLIENT change d'adresse de facturation, il est tenu d'en informer le Service Client de DTS

7.6 Si le paiement de la facture n'intervient pas à la date limite de paiement, DTS est en droit de suspendre le service, dès lors que les actions de relance amiable sont restées infructueuses.

7.7 La facture établie par DTS constitue un titre de créance et une preuve parfaite pour établir cette créance.

7.8 Tout paiement éventuel, hors prélèvement bancaire automatique, comprenant les chèques barrés endossables et libellés au nom de DTS, est à acquitter auprès des guichets des caisses ouverts au siège ou en agences de DTS. DTS se dégage de toute responsabilité pour les paiements non effectués à ces endroits. Il est formellement déconseillé à tout CLIENT de remettre des sommes en liquides ou par chèque à un agent quelconque de DTS hormis ceux qui sont autorisés à savoir la caisse au siège ou en agences.

7.9 Pour tout versement qu'il effectue, le CLIENT doit exiger la remise d'un reçu en bonne et due forme comportant à la fois le cachet, le nom et prénom du caissier ainsi que sa signature ; à défaut, DTS se dégage de toute responsabilité.

Article 8 - Suspension

En plus des dispositions de l'article 7.6, DTS se réserve le droit de suspendre l'accès au service Internet si le CLIENT ne respecte pas les responsabilités et engagements indiqués dans le présent contrat ou si du fait de ses usages d'Internet, il pénalise les autres utilisateurs du réseau de DTS.

Article 9 - Rétablissement de l'accès au service

Le rétablissement de la connexion Internet suspendue est effectué automatiquement après paiement par le CLIENT de ses dus vis à vis de DTS dans un délai n'excédant pas **trente (30) jours** à compter de la date de suspension du service. Au-delà de ce délai, DTS sera en droit de désinstaller ses équipements par le soin de ses propres techniciens.

Article 10 - Disponibilité et maintenance

10.1 Le service de transmission des données est accessible 24 heures sur 24 avec un taux de disponibilité de 95% excepté les interventions de maintenance.

10.2 Dans le prix d'abonnement sont compris les opérations de réparation relatives au fonctionnement des infrastructures de DTS et aux opérations de maintenance préventive effectuées par DTS.

10.3 Le service ne couvre pas le cas d'intervention sur appel du CLIENT dont la cause n'est pas imputable à DTS (installation intérieure incomplète, défaillance des équipements utilisateurs...) et toute intervention dans ce cadre fera l'objet d'une facturation complémentaire.

10.4 En cas d'interruption du service prouvée pour des raisons inhérentes à DTS le client doit l'aviser, soit par courriel à l'adresse service.client@dts.mg ou bien par réclamation sous forme écrite dûment réceptionnée par le Service Client de DTS dans les 24 heures qui suivent le début de la coupure.

Article 11 - Résiliation/Fin du contrat

11.1 En l'absence de dénonciation par l'une des parties au moins TROIS (3) mois avant chaque date anniversaire, par lettre recommandée avec accusé de réception, le contrat est réputé reprendre pour une nouvelle période de douze (12) mois ou de vingt quatre (24) mois pour le CLIENT en SDLS.

11.2 Si la résiliation est demandée par le CLIENT avant l'expiration de la durée minimale prévue par l'article 2, il sera redevable du montant de l'abonnement restant à courir jusqu'à la date anniversaire.

11.3 DTS se réserve le droit de résilier le présent contrat avant terme en cas de manquement du CLIENT à ses obligations contractuelles.

Article 12 - Modification d'Abonnement et transfert du service

12.1 Les demandes de cession et de changement de nom ou de raison sociale du CLIENT donnent lieu à la signature d'un nouveau contrat.

12.2 Le CLIENT peut demander le transfert de son abonnement à son nouveau local. 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, le CLIENT devra demander la résiliation du contrat de service pour changement de domicile. Cette demande sera accompagnée des pièces justificatives du nouveau local du CLIENT.

Si le service est disponible dans la zone du nouveau domicile du CLIENT et mais qu'il souhaite néanmoins arrêter son abonnement, il sera alors redevable des frais de reliquats d'abonnement éventuels.

Les factures encourues pendant la durée du transfert restent dues dans leur totalité.

12.3 Tout changement de formule doit faire l'objet d'un nouveau contrat.

12.3.1 Le CLIENT pourra opter pour une formule avec un abonnement supérieur à tout moment. La nouvelle formule sera applicable le premier jour du mois suivant la signature.

12.3.2 Si le CLIENT souhaite opter pour une formule dans la gamme inférieure : il aura à attendre la date anniversaire de son contrat initial ou migrer de suite en payant trois (03) mois d'abonnement correspondant à l'ancienne formule ; le tout assorti de la somme de AR 300 000 (trois cent mille Ariary) à titre de frais de migration. La nouvelle formule sera applicable le premier jour du mois suivant la signature.

Paraphe du client



Article 13 - Obligations et Responsabilités du CLIENT

13.1 Le Numéro de Désignation Client, le login et le mot de passe fournis au CLIENT par DTS sont de nature personnelle et confidentielle. Le CLIENT est seul responsable de leur utilisation. Toutes connexions effectuées à partir de la ligne téléphonique ou du numéro d'identifiant du CLIENT sont exclusivement de sa responsabilité, et ne peuvent être en aucun cas contestées auprès de DTS.

13.2 En cas de perte ou de vol d'un des Identifiants par le CLIENT, ce dernier en informera immédiatement DTS par tout moyen. DTS procédera aussitôt à leur blocage et annulation. Les nouveaux Identifiants seront transmis au CLIENT dès réception de l'information et des justificatifs de perte ou de vol. Les nouveaux Identifiants seront toujours envoyés par courrier, à titre de confirmation.

13.3 Le CLIENT s'engage à n'utiliser que les équipements agréés par l'OMERT pour la connexion au réseau Internet de DTS.

13.4 Le CLIENT est responsable de son usage d'Internet et s'engage à respecter les dispositions d'ordre législatif, réglementaire ou déontologique en vigueur.

13.5 Le CLIENT est seul responsable de tout dommage corporel, matériel ou immatériel qui pourrait être causé à lui-même, à son personnel ou un tiers par tous les équipements qu'il utilise.

13.6 Le CLIENT est lui-même responsable de la protection de son installation et de ses données contre un usage illicite ou un accès par des tierces personnes (procédés de "hacking " ainsi que des conséquences qui pourraient en découler tant pour lui-même que pour les autres utilisateurs du réseau Internet).

13.7 Le CLIENT s'engage expressément et sans réserve à :

- respecter les termes du présent Contrat
- respecter les lois Malagasy régissant l'utilisation et l'usage de l'Internet

- vérifier avant apposition de la signature sur le formulaire d'abonnement, l'adéquation du Service à ses besoins et reconnaître avoir reçu de DTS toutes les informations et conseils qui lui étaient nécessaires pour souscrire au présent engagement en toute connaissance de cause et sans contrainte. Aussi, les choix effectués par le CLIENT lors de la commande ainsi qu'éventuellement le changement qu'il demande par la suite, demeure sous son entière responsabilité.

13.8 Le CLIENT s'engage, suivant l'article 7.5. à informer directement DTS de tout changement de domicile ou d'adresse de domiciliation de la facturation; le manquement du CLIENT à cette obligation permettant à DTS de procéder à la résiliation de plein droit dudit contrat sans que le CLIENT ne puisse prétendre à quelque indemnisation.

Article 14 - Obligations et Responsabilités de DTS

14.1 DTS met à la disposition du CLIENT un service d'assistance technique et commerciale disponible au **08MOOV** (086668 à partir d'un téléphone fixe ou 02 03 086668 à partir d'un mobile) ; de 7h à 22h, 7j/7.

14.2 DTS s'engage à apporter tous les soins en usage dans sa profession pour garantir le bon fonctionnement des services.

14.3 La responsabilité de DTS ne saurait être engagée :

- en cas de force majeure ou de faits indépendants de sa volonté (interruption du service résultant des conflits sociaux, défaillance des moyens de transmissions liées à un cas de force majeure...)
- en cas d'intrusions extérieures qui cherchent à pénétrer les systèmes informatiques du client.

14.4 DTS assume la responsabilité des dommages causés aux matériels fournis au CLIENT dans la mesure où ces dommages résultent d'un vice propre du matériel. Le CLIENT reste responsable des dommages causés audit matériel du fait de sa négligence ou de sa faute.

14.5 Le CLIENT reste également seul responsable, en tant que gardien et détenteur, des dommages (foudre, inondation, court-circuit) causés à ces matériels ou en cas de vol. A ce titre, il doit souscrire une assurance comme indiquée à l'article 4.5. et à l'article 4.7.1.5

14.6 La responsabilité de DTS n'est pas engagée :

- en cas de retard ou défaillance tenant soit d'un cas de force majeure ou à un évènement échappant à son contrôle
- pour les dommages immatériels tels que préjudice d'exploitation, préjudice commercial, perte de bénéfice liés à l'utilisation de près ou de loin de ses services

14.7 La connexion au réseau DTS par le CLIENT, d'équipements non agréés, n'est pas de la responsabilité de DTS.

Article 15 - Réclamation

Toute réclamation du CLIENT doit être formulée par écrit et adressée au Service Client de DTS par courriel à service.client@moov.mg ou par courrier à : DTS/ Service Client
Rue Docteur Joseph Raseta Immeuble Ariane 5,
Zone Galaxy Andraharo
BP 4095
101 ANTANANARIVO

Article 16 - Compétence juridictionnelle

16.1 Le contrat est régi par le droit Malagasy

16.2 En cas de contestation sur son interprétation ou sur l'exécution de l'une quelconque de ses dispositions, et à défaut d'accord des parties pour avoir recours à une procédure préalable de conciliation amiable, les juridictions d'Antananarivo seront seules compétentes pour régler le litige.

Date et lieu _____
Signature du CLIENT suivi de la mention « Bon pour Acceptation »

Nom du CLIENT _____
Qualité du CLIENT _____