

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET D'ABONNEMENT AUX OFFRES ADSL- CLIENT PROFESSIONNEL

Le présent contrat est conclu entre TELMA GLOBAL NET, ci-après désigné « TGN » ou l' « OPERATEUR »

Et

Le « CLIENT » signataire des conditions particulières.

Il a été convenu ce qui suit :

- Article 1 - Définitions
- Article 2 - Objet
- Article 3 - Description des services
  - Service internet
  - Service de téléphonie DSL
- Article 4 - Conditions préalables à la fourniture des services
- Article 5 - Modalités de souscription aux services
- Article 6 - Accès aux services
- Article 7 - Utilisation du service
- Article 8 - Service d'assistance client et d'assistance technique
- Article 9 - Conditions financières
- Article 10 – Evolutions, modifications d'abonnement ou de service
- Article 11 - Responsabilité de l'opérateur
- Article 12 - Durée d'engagement
- Article 13 - Suspension / Résiliation
- Article 14 - Qualité de service
- Article 15 - Données personnelles
- Article 16 - Coopération avec les autorités publiques
- Article 17 - Cession
- Article 18 - Loi applicable

### Article 1 DEFINITIONS

Les mots et expressions ci-après auront, dans le cadre du Contrat de Service, la signification suivante :

Les mots et expressions ci-après auront, dans le cadre du Contrat de Service, la signification suivante :

**Client** : désigne la personne physique majeure agissant à titre privé résidant à Madagascar, disposant de sa pleine capacité, qui s'inscrit aux offres dont, par sa souscription, elle accepte les conditions. L'utilisation des différents services est réservée aux particuliers pour un usage privé dans le cadre familial du domicile. Son utilisation à titre commercial est strictement interdite.

**Contrat de Service** : désigne les présentes Conditions générales d'abonnement, la Documentation Commerciale et les éventuels avenants, ainsi que l'ensemble des documents spécifiés à l'article 2.2.

**Documentation Commerciale** : désigne le document présentant le Service, disponible sur [www.moov.mg](http://www.moov.mg) ou remis au Client selon le mode de souscription.

**Identifiant** : désigne d'une manière générale tout code confidentiel ou mot de passe permettant au Client de se connecter au Service.

**Abonnement Téléphonique** : désigne l'abonnement téléphonique fixe souscrit auprès de la Société Telecom Malagasy S.A., permettant de fournir au Client un accès Internet haut débit. Cet abonnement en téléphonie, ainsi que la consommation téléphonique le cas échéant, sont réglés par le client à l'opérateur qui s'assure du règlement de ces frais auprès de Telecom Malagasy S.A..

**Modem** : désigne le modem fourni au Client dans le cadre de son abonnement au Service Internet (proposé à la location).

**Opérateur** : désigne la société TGN avec laquelle le Client contracte.

**Moov** : désigne la marque sous laquelle est commercialisé le service.

**Service** : désigne l'offre souscrite par le Client et qui lui sera fourni par l'Opérateur dans les conditions et en particulier, dans les limites définies aux présentes Conditions générales d'abonnement.

**Zone de couverture** : désigne les zones dans lesquelles l'Opérateur est à même de fournir le Service. Chaque offre a sa propre Zone de couverture. Le Client peut vérifier la situation de sa ligne téléphonique sur [www.moov.mg](http://www.moov.mg).

### Article 2 OBJET

2.1. Les présentes Conditions générales d'abonnement ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles l'Opérateur fournira au Client, qui l'accepte, le Service.

Toute utilisation du Service est subordonnée au respect par le Client du Contrat de Service dont il reconnaît expressément avoir eu connaissance lors de sa souscription et accepter les termes.

2.2. 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

### Article 3 Description des services

Le Service inclut à minima le Service Internet et d'abonnement téléphonique. Des offres de forfaits de consommation téléphonique peuvent également y être associées, telles que décrites dans la Documentation Commerciale.

#### 3.1. Service Internet

3.1.1. Le service Internet consiste, incluant l'Abonnement en téléphonie, en un accès au réseau Internet via la technologie ADSL comprenant :

- le débit tel qu'indiqué dans la Documentation Commerciale. Le débit dépend notamment des caractéristiques et de la qualité de la ligne téléphonique, de la distance de l'installation avec le central téléphonique.
- un service de messagerie électronique consistant en :
  - (i) la mise à disposition d'un maximum de cinq (05) adresses gratuites de courrier électronique. Au-delà de ce quota, le Client peut demander la création d'adresses supplémentaires, suivant les tarifs et offres (catalogue) proposés de l'Opérateur. Le Client s'engage à que son choix d'adresses ne porte en aucun cas atteinte aux droits de tiers ni aux bonnes mœurs, l'attribution définitive d'une adresse email au client dépend de sa disponibilité et faisabilité technique.
  - (ii) la réservation d'un espace de stockage temporaire de courriers électroniques d'une capacité maximale totale est de un (01) Go par adresse de courrier électronique. Au-delà, le stockage n'est pas garanti. L'ensemble des adresses de courriers électroniques fournies par l'Opérateur au Client ou transmises par le Client à l'Opérateur pourra être utilisé dans les relations entre le Client et l'Opérateur.

3.1.2. Le Client reconnaît et accepte que l'Opérateur puisse procéder à des tests permettant de contrôler la sécurisation des ordinateurs du Client. L'Opérateur pourra également bloquer ou restreindre l'émission et/ou la réception de tout message identifié comme non sollicité ou comportant un virus. L'Opérateur pourra fournir:

- un service d'antispam de messagerie pour la durée définie dans la Documentation Commerciale permettant de limiter la réception de courriers électroniques non sollicités.
- un service de sécurité optionnel, sur PC uniquement, incluant un antivirus, un antispyware, un firewall (ou pare-feu) et un contrôle parental permettant au Client de bénéficier d'un logiciel qui réduit les risques d'infection de son ordinateur et de vérifier et filtrer le contenu de tout ou partie des pages Web consultées. Le Client recevra, par courrier électronique ou postal, la confirmation de sa souscription à ce service ainsi que les modalités d'accès et d'installation à ce service. Le Client bénéficiera dudit service à compter de l'installation du logiciel sur son ordinateur. Le Client s'engage à utiliser la licence du logiciel de l'éditeur uniquement sur son ordinateur dont il est propriétaire en se connectant à Internet via le Service. En téléchargeant le service de sécurité optionnel, le Client s'engage à utiliser ledit service dans les conditions d'utilisation définies par l'éditeur dudit service dont il devra prendre préalablement connaissance et qu'il devra accepter.

#### 3.2 Service de Téléphonie DSL

Le Service de Téléphonie DSL consiste en :

3.2.1. L'acheminement par l'Opérateur, conformément à la réglementation en vigueur, des communications téléphoniques en provenance ou à destination du poste téléphonique du Client, raccordé au Modem ou directement sur la ligne de téléphonie fixe mise à disposition par la Société Telecom Malagasy S.A. au client.

3.2.2. L'attribution par l'Opérateur au Client d'un numéro de téléphone, dans le cas où il ne disposerait pas d'une ligne de téléphonie fixe existante. Le Client est informé que ce numéro est incessible et ne peut être considéré comme attribué de manière définitive, l'Opérateur pouvant être contraint de modifier le numéro attribué au Client pour des raisons techniques qui lui sont extérieures.

Sous réserve des faisabilités techniques, le numéro de téléphone du Client est affiché sur l'équipement terminal de ses correspondants qui ont souscrit, auprès de leur opérateur, au service correspondant.

3.2.3. La Limite de Consommation d'Appels téléphoniques ou Limite de Consommation est un seuil numérique à l'atteinte duquel l'utilisation du service téléphonique est restreinte en appels entrants uniquement. Pour continuer à effectuer des appels sortants, le client peut soit recharger son compte téléphonique avec une recharge Telecom Malagasy (Telma), soit effectuer un acompte de paiement (défalcqué sur sa facture prochaine, l'acompte versé ne portant aucun intérêt), ou augmenter sa Limite de Consommation. Pour augmenter sa limite de consommation, le client doit effectuer une demande formelle via courrier postal ou électronique. L'augmentation de Limite de Consommation aura lieu dans les 24h suivant l'acceptation de la demande du client.

3.2.4. Les tarifs de communication sont susceptibles d'évoluer.

3.2.5. L'utilisation concomitante du Service de Téléphonie DSL et du Service Internet peut réduire le débit de ce dernier.

### 3.3. Options

Le Service et ses options sont plus amplement décrits dans la Documentation Commerciale.

3.3.1 L'option Assurance Moov Box, dont le coût est précisé dans la fiche tarifaire, est proposée au Client pour lui garantir en permanence la disponibilité de son modem Bewan, et dans les meilleurs délais suivant disponibilité et faisabilité technique, en cas de défaillance de celui-ci.

3.3.2 La souscription à cette option est conditionnée à la possession des équipements de protection mentionnés dans les conditions particulières du contrat d'abonnement.

3.3.3 Cette assurance prend effet à la signature du contrat y afférent et octroie un remplacement du modem Bewan défaillant, à raison d'un seul remplacement par année de souscription.

### 3.4. Informations sur les services

Les dispositions relatives à l'abonnement au service 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 le site [www.moov.mg](http://www.moov.mg)

## Article 4 - CONDITIONS PREALABLES A LA FOURNITURE DU SERVICE

4.1 Préalablement, à la souscription au Service, le Client devra s'assurer qu'il dispose des pré-requis nécessaires définis dans la Documentation Commerciale et dans les présentes Conditions générales d'abonnement. En cas de souscription au service ADSL sur une ligne de téléphonie n'appartenant pas au CLIENT, il devra être préalablement procédé, à la charge du client, à une cession de ladite ligne en son nom, et sous réserve du règlement de tout arriéré éventuel envers TGN ou Telecom Malagasy SA.

4.2 La ligne téléphonique doit être analogique, isolée et déclarée éligible à la technologie ADSL, aux options choisies par le Client et être située dans la Zone de couverture correspondante, pendant toute la durée du Contrat de Service.

4.3 Le CLIENT est responsable, à l'intérieur de la propriété desservie, de l'utilisation des services fournis, de la ligne téléphonique et des équipements qui y sont raccordés. Il appartient au CLIENT de veiller à la conservation en bon état des canalisations, gaines et passages de câbles, ainsi que des câbles situés à l'intérieur de la propriété desservie et mis à sa disposition.

Le CLIENT doit ainsi prendre en charge les frais d'entretien et de réparation des installations précitées, ainsi que ceux du ou des câble(s) de raccordement en cas de détérioration de ceux-ci.

Toute modification, réparation ou remplacement du ou des câble(s) de raccordement dans la propriété desservie jusqu'au point de terminaison devra être réalisée avec l'assistance de TGN ou Telecom Malagasy SA, sous peine de poursuites éventuelles.

4.4 Si la ligne téléphonique du Client ne remplit pas les conditions préalables de fourniture du Service susvisées, l'Opérateur en annulera la souscription. Le Client devra renvoyer les Matériels complets, en parfait état et dans leur emballage d'origine, accompagnés d'une copie du courrier lui notifiant l'incompatibilité de sa ligne téléphonique, au service client par recommandé avec avis de réception au plus tard quinze jours après réception du courrier susvisé. A défaut, une pénalité forfaitaire sera facturée au Client dans les conditions de l'article 13.3.1.

## Article 5 - MODALITES DE SOUSCRIPTION AU SERVICE

5.1. Le Service peut être souscrit en Telma Shop ou dans tout autre canal de vente au professionnel autorisé par TGN.

Une fois l'ensemble des éléments nécessaires fournis, tels qu'indiqués lors de la souscription, et sous réserve du respect par le client des conditions préalables à la fourniture des options du Service choisies, l'Opérateur activera définitivement le Service et lesdites options, et l'opérateur communiquera au client par voie utile la confirmation d'activation incluant ses Identifiants.

### 5.2 Matériels

5.2.1 En cas d'utilisation par le Client d'un modem autre que celui proposé par TGN, l'Opérateur décline toute responsabilité quant au bon fonctionnement du Service. En cas de perturbations causées par le modem du Client sur le réseau de l'Opérateur ou sur le réseau de l'opérateur historique, la responsabilité du client est engagée.

5.2.2. A défaut, selon les Services choisis, sont remis au Client le ou les Matériels dont le contenu et les conditions sont décrits dans la Documentation Commerciale.

5.2.3. En cas de location, les Matériels demeurent la propriété exclusive, incessible et insaisissable de l'Opérateur ou de ses ayants droit. Les Matériels ne pourront être cédés ou mis à disposition d'un tiers sous quelle que forme que ce soit. Le Client aura la qualité de gardien des Matériels et il s'engage à les conserver pendant toute la durée du Contrat de Service en un lieu adéquat, en le préservant notamment des sources de chaleur et d'humidité et de pourvoir à leur entretien courant. A ce titre, en application des règles élémentaires de sécurité domestique, en cas d'orage, TGN recommande fortement au CLIENT de débrancher des réseaux électrique et téléphonique, le matériel mis à sa disposition - et d'équiper de dispositifs parafoudres les prises électriques et téléphonique sur lesquelles sont branchés le matériel ainsi que les terminaux pouvant y être raccordés.

5.2.4. Le Client s'interdit d'effectuer toute ouverture, intervention technique, transformation ou modification sur les Matériels quelle que fin que ce soit. Le Client informera l'Opérateur sans délai de toute disparition, destruction ou détérioration altérant le fonctionnement de tout ou partie des Matériels et indemniserà l'Opérateur à concurrence des frais de remise en état ou de la valeur de remplacement des Matériels, sauf en cas de force majeure ou de fait exclusivement imputable à l'Opérateur

5.2.5. 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.

5.2.6. L'Opérateur est tenu de livrer des Matériels conformes au Contrat de Service et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. L'Opérateur répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le Contrat de Service ou a été réalisée sous sa responsabilité.

Pour être conforme au Contrat de Service, les Matériels doivent :

1° Etre propres à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et le cas échéant :

- correspondre à la description donnée par l'Opérateur et posséder les qualités que celui-ci a éventuellement présentées au client sous forme d'échantillon ou de modèle ;

- présenter les qualités qu'un client peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par l'Opérateur par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;

2° Ou présenter les caractéristiques définies d'un commun accord par les Parties ou être propre à tout usage spécial recherché par le client, porté à la connaissance de l'Opérateur et que ce dernier a accepté.

L'action résultant du défaut de conformité se prescrit un (1) mois à compter de la délivrance des Matériels.

5.2.7. L'Opérateur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés du matériel vendu qui le rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage, que le client ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.

L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai d'un (01) mois à compter de la découverte du vice.

5.2.8. Le Client est informé que le ou les Matériels ne doivent pas être jetés avec les déchets municipaux non triés. Il s'agit en effet d'équipements électriques et électroniques dans lesquels l'éventuelle présence de substances dangereuses

pourrait avoir des effets et impacts néfastes sur l'environnement et la santé.

## Article 6 - ACCES AU SERVICE

6.1 La mise en service est réalisée dès lors que l'Opérateur a effectué, dans le délai et selon les modalités prévues au Contrat de Service les opérations suivantes :

- vérification préalable de l'éligibilité théorique de la ligne (cas de l'ADSL) du Client en fonction de l'usage souhaité ;
- vérification préalable de la compatibilité des équipements du Client avec les prescriptions décrites par l'Opérateur ;
- connexion effective de la ligne ou de la clé 3G+ du Client au réseau ;
- mise à disposition du Client, le cas échéant, d'un matériel approprié à la réception du Service et en bon état de marche dans les conditions prévues au Contrat de Service.

L'accès au Service est ainsi subordonné à la réception par le Client de ses Identifiants et à l'installation conforme ainsi qu'à la compatibilité des Matériels et logiciels et de ses installations techniques, informatiques, et téléphoniques.

6.2 Les Identifiants (login et mot de passe) sont délivrés automatiquement au Client après la souscription de son compte et abonnement Internet. A partir de cette date, le Client est le seul responsable de son mot de passe et il lui est fortement recommandé de le modifier à partir de l'interface client mise à sa disposition pour ce faire.

6.3. L'Opérateur pourra 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. Ces interruptions, si elles dépassent une demi-journée, seront notifiées via www.moov.mg au minimum 24 heures avant qu'elles n'interviennent sauf lorsqu'elles auront un caractère d'urgence, exceptionnel ou de cas de force majeure.

6.4. A l'exception des matériels et équipements fournis par l'Opérateur, le Client est seul responsable de l'installation, de l'exploitation et de la maintenance de ses équipements techniques, informatiques, téléphoniques, et, en particulier, des Matériels, nécessaires pour accéder au Service. Ces équipements devront être agréés par l'OMERT. En aucun cas l'Opérateur ne sera tenu responsable si le Service s'avère incompatible ou présente des dysfonctionnements avec certains logiciels, configurations, systèmes d'exploitation ou équipements du Client et le Client devra, à 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.

6.5. De même, l'Opérateur ne saurait être tenu responsable des détériorations et/ou interruptions résultant des opérations effectuées par le Client dans le cadre de sa connexion au Service, ou en cas d'interruption résultant de toute cause extérieure à l'Opérateur, telle notamment que l'interruption de fourniture de courant électrique.

6.6. Pour l'Abonnement en téléphonie, le Client reconnaît avoir pris connaissance que l'interruption du Service de Téléphonie DSL, pour quelle que cause que ce soit, entraîne notamment une indisponibilité des numéros d'urgence (Police, Pompiers,...). Le Client est informé que l'Opérateur ne peut garantir la compatibilité de l'Abonnement Téléphonique avec certains systèmes de télésurveillance ou de téléalarme. Toute connexion au Service devra se faire à partir de la ligne téléphonique que le Client aura mentionnée et convenue avec l'Opérateur lors de sa souscription au Service et sera subordonnée à l'utilisation par le Client de ses Identifiants.

6.7. Toute connexion, communication ou opération effectuée à partir de la ligne et/ou des Identifiants du Client sera réputée avoir été effectuée par ce dernier. Les Identifiants sont personnels et confidentiels, le Client s'engage par conséquent à en assurer la sécurité, à en préserver la confidentialité et, en particulier, à ne pas les communiquer à des tiers.

Sauf faute de l'Opérateur ou fraude imputable à un tiers prouvée(s) par le Client, ce dernier est seul responsable de l'utilisation qui est faite de ses Identifiants et de sa ligne téléphonique, quel que soit l'utilisateur, et des conséquences qui en résultent. Le Client doit déclarer à l'Opérateur, immédiatement, toute perte, détournement ou utilisation non autorisée de ses Identifiants, l'Opérateur ayant alors la possibilité de bloquer l'accès au Service ou de donner de nouveaux Identifiants. Lors de la déclaration, le Client fournira toutes les informations demandées, étant entendu que l'Opérateur ne saurait être responsable des conséquences de fausses déclarations. Par ailleurs, en cas d'utilisation détournée ou non autorisée des Identifiants du Client, sa responsabilité sera dérogée à l'égard de l'Opérateur à compter de la déclaration susvisée, sous réserve de la réception dans les cinq jours qui suivent par le service client d'une lettre recommandée avec avis de réception du Client confirmant le détournement ou l'utilisation non autorisée accompagnée de pièces justificatives. Après réception de la lettre recommandée mentionnée ci-dessus, de nouveaux Identifiants seront

adressés au Client.

## Article 7 - UTILISATION DU SERVICE

7.1 Le Client s'engage à respecter les termes et conditions de licence de tout logiciel utilisé dans le cadre du Service et, en particulier, ceux joints aux Matériels. Il s'engage également à respecter les droits de propriété intellectuelle des tiers auxquels il aura accès du fait de l'utilisation du Service et à obtenir des tiers, titulaires de droits sur les œuvres (textes, images, vidéos, sons ou tout autre élément protégé) qu'il pourrait utiliser et, en particulier, inclure dans ses pages personnelles, les autorisations préalables et concession de droits nécessaires.

7.2 L'Opérateur n'exerce pas de contrôle sur les sites Web, courriers électroniques, conversations ou toute donnée accessible au Client, stockés, échangés ou consultés par ce dernier ou transitant par le biais du Service et n'assume aucune responsabilité quant à leur contenu, nature ou caractéristiques, le Client en étant seul responsable.

Il appartient notamment au Client 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 (par exemple en limitant l'accès à certains contenus ou fichiers par l'utilisation d'un mot de passe. Le Client est seul responsable du maintien de la confidentialité du mot de passe).

Le Client est informé que tout élément constituant ses sites Web encourt le risque d'être copié par les tiers utilisateurs de l'Internet.

7.3 Le Client s'engage à utiliser le Service en bon père de famille et, en particulier, s'engage expressément à ne pas utiliser le Service ou toute donnée à des fins ou de manière frauduleuse, illégale et, en général, contraire à une disposition réprimée civilement ou pénalement et, notamment, d'une manière :

- qui contrevienne à l'ordre public et aux bonnes mœurs, notamment par l'inclusion d'éléments tels que, sans que cette liste ne soit exhaustive ou limitative, des éléments à caractère pornographique, de proxénétisme ou de pédophilie, ou encore à caractère violent, le contenu étant susceptible d'être vu par des mineurs ;
- qui revête le caractère d'appel au meurtre, d'incitation à la haine raciale ou de négation des crimes contre l'humanité ;
- qui contrevienne aux intérêts légitimes des tiers ou de l'Opérateur et, notamment, par voie d'insulte ou de diffamation, ou qui porte atteinte à la vie privée d'autrui ou aux droits de la personnalité, ainsi qu'aux droits patrimoniaux ou extrapatrimoniaux de tiers ou de l'Opérateur; qui permette, via la création de liens hypertexte vers des sites ou des pages de tiers, d'enfreindre une disposition ci-dessus ou, plus généralement les dispositions de la loi malgache.

Le Client s'engage également à ne pas utiliser le Service à des fins de piratage sous quelque forme que ce soit, intrusion dans des systèmes informatisés ou audiovisuels, « hacking », propagation de virus, cheval de Troie ou autres programmes destinés à nuire ou en vue de la diffusion de courriers électroniques à des fins publicitaires ou promotionnelles ou d'envoi en masse de courriers électroniques non sollicités (par exemple « spamming » et « e-bombing »).

Le Client a l'obligation de veiller à ce que le Service ne fasse pas l'objet d'une utilisation à des fins de reproduction, de représentation, de mise à disposition ou de communication au public d'œuvres ou d'objets protégés par un droit d'auteur ou par un droit voisin sans l'autorisation des titulaires des droits sur ces œuvres ou objets.

Le Client reconnaît que, en cas de manquement à cette obligation, il pourra être identifié par tout ayant droit aux fins de voir mener contre lui une procédure administrative ou judiciaire. Le Client pourra recevoir des notifications relatives au dit manquement et être inscrit dans le traitement automatisé de données relatif aux personnes ayant commis un manquement similaire.

Par ailleurs, le Client reconnaît que la violation des droits d'auteur ou des droits voisins (telle que par exemple la reproduction, la représentation, la mise à disposition ou la communication au public d'œuvres ou d'objets protégés par un droit d'auteur ou par un droit voisin sans l'autorisation des titulaires des droits) constitue un acte de contre façon, passible de sanctions civiles et/ou pénales.

Le Client s'engage à utiliser le Service pour ses besoins propres dans le cadre d'un usage professionnel ou privé. Il s'engage en particulier à n'utiliser les Matériels qu'à destination de ses propres équipements, les Matériels ne pouvant en aucun cas être utilisés, directement ou indirectement, pour permettre à un tiers de bénéficier du Service. Toute autre utilisation du Service, sous quelque que forme et en quelque lieu que ce soit, est illicite, notamment toute commercialisation du Service ou toute utilisation du Service par de multiples utilisateurs autres que ceux de l'Entreprise Individuelle ou Micro Entreprise, et du foyer.

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

7.4. Le Client reconnaît avoir connaissance de la nature du réseau Internet et, en particulier, de ses performances techniques ainsi que de la possibilité d'interruptions, lenteurs et inaccessibilités au réseau Internet.

Le Client reconnaît avoir été averti que les données circulant sur ce réseau ne sont pas protégées contre toute forme d'intrusion, que la confidentialité de quelque information que ce soit transmise sur Internet ne peut être assurée par l'Opérateur et qu'il appartient au Client de mettre en œuvre les modalités nécessaires afin de préserver la confidentialité de ses informations.

Par ailleurs, le Client devra assurer la protection des données et/ou des logiciels stockés sur les équipements reliés au Service contre toute forme de contamination par des virus et/ou de tentative d'intrusion par piratage.

Les transmissions effectuées par le Client sur Internet le sont à ses seuls risques et périls.

7.5. Il appartient au Client de faire des sauvegardes régulières sur son matériel de toute donnée et/ou contenu qu'il souhaite conserver. La responsabilité de l'Opérateur ne saurait être engagée en cas de perte, disparition ou altération de données.

7.6. Le Client s'engage à ne pas utiliser l'offre de forfait téléphonique de manière inappropriée et telle que toute utilisation simultanée de l'offre sur une même ligne, utilisation de l'offre sur une ligne RNIS, utilisation de l'offre par le biais notamment d'une composition automatique et en continu de numéros sur la ligne, utilisation de l'offre vers toute plateforme de services se rémunérant directement ou indirectement par la durée des appels passés par le Client, programmation d'un télécopieur en vue de la diffusion de télécopies à des fins publicitaires ou promotionnelles ou d'envoi en masse de télécopies (« fax mailing»), détournement de l'offre, en particulier à des fins commerciales ou professionnelles non conformes à un usage d'Entreprise Individuelle ou Micro Entreprise, revente de l'offre: le Client s'interdit notamment l'utilisation du service fourni dans le but de revente au détail ou en gros de trafic voix ou données sur le territoire Malgache ou en dehors de celui-ci ; étant donné qu'une telle revente est soumise à la condition de détention de licence d'opérateur professionnel, et de l'accord exprès et préalable de l'Opérateur.

7.7. L'Opérateur rappelle qu'il demeure étranger et ne peut assumer une quelconque responsabilité du fait des relations que le Client pourra nouer, au travers de l'utilisation du Service, avec tous tiers dans le cadre d'opérations de toute nature et notamment commerciales, ces dernières ne concernant exclusivement que le Client et les tiers concernés.

7.8. Plus généralement, le Client est seul responsable de l'utilisation du Service et il s'engage à respecter en permanence les dispositions légales, réglementaires ou administratives en vigueur au moment de son utilisation du Service et applicables à cette dernière. Il tiendra l'Opérateur indemne de tout dommage et/ou de toute plainte ou réclamation de tiers liés à son utilisation du Service. Il reconnaît que la transgression de ses obligations pourra avoir pour effet de l'exclure provisoirement ou définitivement de l'accès à Internet, ce dont l'Opérateur ne pourra en aucun cas être tenu responsable.

## Article 8 - SERVICE D'ASSISTANCE CLIENT

L'Opérateur met à la disposition du Client un service d'assistance client accessible par téléphone ou par courrier postal ou électronique et dont les coordonnées sont les suivantes :

### Contacts Service Client :

- au 08 MOOV (08 6668 à partir d'un poste fixe – 020 3 08 6668 à partir d'un mobile), du lundi au dimanche de 7h à 22h.
- courrier électronique : [service.client@moov.mg](mailto:service.client@moov.mg)
- rubrique assistance du site  
<http://www.moov.mg/espaceclient.php>
- adresse postale suivante : TGN/ Direction Service Client - Siège TELMA Alarobia - BP 4095 - 101 ANTANANARIVO

Le Service client pourra correspondre avec le Client par téléphone ou par courrier postal ou électronique. Le Client devra fournir ses références client lors de toute relation ou correspondance avec ce service.

Le premier contact peut être saisi par le Client par téléphone aux numéros précisés ci-dessus. 80% des demandes seront traitées en 10 jours ouvrés à compter de la date de l'appel. Dans les autres cas le délai de traitement est de un mois maximum sauf cas exceptionnels.

Ce premier contact peut également être saisi par le Client par courrier postal ou électronique ou par courrier recommandé avec avis de réception à

l'adresse figurant ci-dessus. Lorsqu'une réponse pourra être apportée au Client sur le fond, 80% des demandes seront traitées en 15 jours ouvrés à compter de la date de réception du courrier du Client.

Pour toute demande d'assistance ou d'information, le service client accusera réception de la demande du Client soit par SMS, soit par un message vocal sur le répondeur du Client soit par courrier postal ou électronique et indiquera au Client le délai de traitement de la demande. Ce délai de traitement ne pourra être supérieur à un mois sauf cas exceptionnels.

Toutefois, dans les cas particulièrement complexes, ce délai pourra être dépassé après accord exprès du Client sur le délai maximum prévisible de réponse. Lorsque la réponse apportée au Client lui est favorable et qu'elle lui est fournie oralement ou par SMS, le Client peut demander une confirmation écrite par courrier postal ou électronique. Le service Client fournira toute réponse défavorable au Client par courrier postal ou électronique.

En cas de changement des coordonnées et contacts Service Client, le Client en sera informé par l'Opérateur dans les meilleurs délais.

## Article 9 - CONDITIONS FINANCIERES

9.1 Les prix du Service sont définis dans la Documentation Commerciale (disponible sur [www.moov.mg](http://www.moov.mg)).

Les appels émis dans le cadre du Service de Téléphonie DSL seront facturés par l'Opérateur au Client aux tarifs en vigueur.

Dans le cadre des options de forfait téléphonique, le Client bénéficie depuis son poste téléphonique raccordé au Modem ou à la ligne téléphonique fixe, d'un crédit de communication téléphonique dont la destination et/ou la plage horaire sont définies dans la Documentation Commerciale.

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

Les lignes RNIS et les lignes groupées ne peuvent pas faire l'objet d'une souscription aux options de forfait téléphonique.

Il est entendu que les prix du Service ne comprennent pas le prix des offres auxquelles le Client pourrait souscrire via le Service. Ils ne comprennent pas non plus les frais dus au titre de l'utilisation ou de l'achat de services ou de produits en ligne fournis au Client par l'Opérateur ou par des tiers avec le consentement exprès du client. Ces frais pourront être facturés par l'Opérateur.

### 9.2 Sommes dues par le client

9.2.1. Les sommes dues par le Client à l'Opérateur au titre du Contrat de Service font l'objet de factures, papier ou électroniques, adressées mensuellement :

- d'avance pour le Service, les options du Service, et les redevances ;
- à terme échu pour les appels non compris dans le Service et/ou les options du Service, tels que les appels passés et les connexions faites par le Client en sus du forfait, c'est-à-dire au-delà de la plage horaire ou au-delà de la capacité d'usage (volume en Mo) ou encore en dehors de la destination de l'option de forfait téléphonique.
- à terme échu pour les frais d'échange des Matériels
- à terme échu pour les frais dus au titre de l'utilisation ou de l'achat de services ou de produits fournis au Client par l'Opérateur ou par des tiers.

L'Opérateur pourra facturer sur les factures suivantes, toute consommation qui n'aurait pas été facturée à la date de facturation prévue ci-dessus.

La première facture sera adressée au Client au plus tard un mois (01) après la mise en service 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, 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 couverte par un Service et/ou les options du Service qui serait entamée est due en totalité.

9.2.2 Les factures sont éditées au premier jour 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 l'opérateur, au titre de la dernière échéance mise en recouvrement, peut être demandé au Service Client. La facture établie par l'opérateur constitue un titre de créance et une preuve certaine pour établir cette créance.

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 TGN adressé au CLIENT à l'occasion de la facturation de chaque échéance.

9.2.3 Pour l'usage de la ligne téléphonique, une facture détaillée, papier ou électronique, portant sur l'ensemble des communications de la période facturée et faisant apparaître les numéros dans leur intégralité (10 chiffres) peut être envoyée au Client s'il en fait la demande écrite et suivant les tarifs en vigueur.

Un duplicata de facture pourra être délivré au client sur demande, au tarif indiqué sur la Documentation Commerciale.

Les détails des connexions Internet effectuées par le Client sont visibles en tout temps sur le site de l'Opérateur <http://www.moov.mg/espaceClient.php>, dont l'accès au compte personnel du Client est autorisé avec ses Identifiants. La dernière facture éditée du Client est consultable en format numérisé sur ce même site.

9.2.4. Les sommes dues par le Client à l'opérateur au titre du Contrat de Service feront l'objet d'un paiement par prélèvement automatique sur son compte au plus tard le 15 de chaque mois de facturation (si le jour déterminé coïncide avec un samedi, un dimanche ou un jour férié, le prélèvement sera effectué le 1<sup>er</sup> jour ouvrable suivant). Cette date reste purement indicative, le prélèvement pouvant avoir lieu avant ou après cette date puisqu'il dépend du délai de traitement bancaire de l'opération. Il est entendu que ce compte doit être préalablement provisionné pour permettre ces prélèvements. Les annulations de l'autorisation de prélèvement demandées par le client ne sont acceptées qu'après accord exprès de l'opérateur. La responsabilité de la banque n'étant néanmoins pas engagée à l'occasion de litiges éventuels du client avec l'opérateur.

Le client qui considère que le montant qui lui a été facturé est anormalement élevé, peut dans un délai de **sept (07) jours**, à compter de la date de débit de son compte, faire opposition par écrit auprès de OPÉRATEUR uniquement sur ce prélèvement effectué sur son compte. La contestation en dehors de ce délai ne pourra faire en aucun cas l'objet d'une restitution par l'opérateur.

9.2.5. Tout paiement éventuel, hors prélèvement bancaire automatique, comprenant les chèques barrés endossables et libellés au nom de l'opérateur, est à acquitter auprès des guichets des caisses ouvertes au siège de Telma Alarobia ou dans les Shops TELMA habilités. L'opérateur dégage toute responsabilité pour les paiements effectués hors de ces points d'encaissement. Il est notamment formellement déconseillé à tout client de remettre des sommes en liquides ou par chèque à un agent se prétendant représentant de l'opérateur hors ceux occupant les guichets de paiement de ces points d'encaissement.

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, l'opérateur se dégage de toute responsabilité.

9.2.6. Le Client est tenu de prévenir l'opérateur, immédiatement par tous moyens puis de confirmer par lettre, dans un délai d'une (01) semaine, de tout changement de coordonnées bancaires, de tout changement de domicile ou d'adresse de domiciliation de la facturation; le manquement du client à cette obligation permettant à l'opérateur de procéder éventuellement à la résiliation de plein droit dudit contrat sans que le client ne puisse prétendre à quelque indemnisation.

9.2.7. Le Client est seul responsable du paiement de l'ensemble des sommes facturées.

Les factures émises en vertu du Contrat de Service, si elles ne sont pas réglées, totalement ou partiellement, à leur échéance, portent intérêt (0,5% des créances dues par jour de retard à titre de pénalité, et ce jusqu'à parfait paiement), L'opérateur facturant en sus dix mille (10.000.-) Ariary HT de frais de gestion.

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 du Client en cas d'obtention par l'opérateur d'un titre exécutoire ou d'exécution forcée contre lui. Dans le cas où un titre de paiement émis au profit de l'Opérateur ne serait pas honoré, les frais divers liés à l'impayé seraient facturés au Client (frais de rejet de prélèvement automatique forfaitaire de dix mille (10.000.-) Ariary HT

9.2.8. En raison des cas de fraude constatés à l'occasion d'appels vers des satellites, des serveurs vocaux de type audiotel avec un numéro d'accès géographique ou un numéro mobile et vers des serveurs Internet avec un numéro d'accès géographique ou avec un numéro mobile, le Client disposera d'un accès au Service avec une limitation de consommation, par période de facturation, quelle que soit la nature des appels.

Entreront dans le décompte de l'encours du Client, les consommations non encore facturées et/ou correspondant aux factures non encore échues et/ou correspondant aux factures échues et impayées y compris les factures contestées.

En tout état de cause, il appartient au Client de s'informer auprès du service client visé à l'article 8 de son niveau d'encours.

## Article 10 - EVOLUTIONS, MODIFICATIONS D'ABONNEMENT OU DE SERVICE

### 10.1 Evolution à l'initiative de l'opérateur

Le Client reconnaît que des évolutions techniques ou des mises à jour susceptibles d'améliorer la qualité du Service peuvent être nécessaires. L'Opérateur se réserve la possibilité d'effectuer des modifications ou mises à jour automatiques des Matériels, ou de ses équipements et logiciels. Le Client s'engage à respecter les prescriptions données par l'Opérateur concernant ces évolutions et ces mises à jour. Les modifications ou mises à jour pourront entraîner une indisponibilité momentanée du Service.

Par ailleurs, l'opérateur pourra être amené à modifier les conditions contractuelles de fourniture du Service. Il informera le Client par écrit au moins un mois avant l'entrée en vigueur d'une modification entraînant une hausse des prix. Si la modification excède 10% du tarif en vigueur à la signature du contrat (hors offres promotionnelles spécifiques) ou si les évolutions techniques ou mises à jour concernent une caractéristique notifiée par le Client au moment de sa souscription comme subordonnant son engagement, le Client peut demander résiliation de son contrat par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à TGN avec préavis d'un (01) mois, dans un délai de quatre (4) semaines maximum après avoir été informé de ladite modification.

### 10.2 Evolution à l'initiative du client

Tout changement de formule d'abonnement à l'initiative du client doit faire l'objet d'un nouveau contrat.

Le Client pourra opter pour une formule avec un abonnement supérieur à tout moment. La nouvelle formule sera applicable, sous réserve de faisabilité technique, le premier jour du mois suivant la signature.

Si le Client souhaite opter pour une formule dans la gamme inférieure : il aura la possibilité de le faire sans frais à la date anniversaire de son contrat. Pour un basculement en gamme inférieure avant la date anniversaire du contrat en cours, le client devra respecter et observer un préavis de trois (03) mois, ou il devra procéder au paiement de la somme de trois cent mille (300.000.-) Ariary TTC à titre de frais de migration. Sous réserve de faisabilité technique, la nouvelle formule sera applicable le premier jour du mois suivant la signature.

10.3 En cas de déménagement, 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 pourra demander la résiliation du contrat de service pour changement de domicile préalablement notifié et visé par l'Opérateur. 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, mais qu'il souhaite néanmoins arrêter son abonnement, il sera redevable du montant des abonnements restants à courir jusqu'à la date anniversaire. Les factures encourues pendant la durée du transfert restent dues dans leur totalité.

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

## Article 11 - RESPONSABILITE DE L'OPÉRATEUR

Dans le cadre d'un Contrat de Service conclu avec un Client, la responsabilité de l'Opérateur est limitée à la seule fourniture du Service dans les conditions des présentes Conditions générales d'abonnement.

Il réparera les dommages éventuels causés au Client dans le cadre de l'exécution du Contrat de Service et dont le Client apportera la preuve de la faute imputable à l'Opérateur.

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

- interruption du Service dans les conditions de l'article 6 et 7.4.
- perturbations causées par des travaux d'entretien, de renforcement, de réaménagement ou d'extension des installations de son réseau, ainsi cas de force majeure au sens des dispositions légales et de la jurisprudence en vigueur à Madagascar.
- cessation de la licence d'exploitation du service sur décision de l'autorité publique ou d'un cas fortuit ;
- prestations rendues par des prestataires de services indépendants, auxquelles le CLIENT peut avoir accès par l'intermédiaire, notamment, des distributeurs. Toute réclamation concernant ces services doit être adressée directement aux prestataires les ayant rendus ;
- modification du numéro d'appel suite à des contraintes techniques;

- non-conformité de l'installation électrique du CLIENT aux normes en vigueur ;
- défaut de dispositif de protection ou de protection inefficace contre les risques de surtension ;
- défaut de compatibilité électromagnétique du lieu où est installé le point de terminaison ;
- entretien des installations et câblages internes à la propriété desservie, y compris en amont du point de terminaison, non assuré par TGN ;
- Installation et du fonctionnement des terminaux utilisés par le CLIENT et non fournis par TGN. Le CLIENT veillera à utiliser un terminal agréé par l'OMERT ;
- Interruptions du service de téléphonie d'autres réseaux ou filières auxquels TGN est interconnecté, résultant de la cessation partielle ou totale de l'exploitation dudit réseau de l'opérateur et ce quelle qu'en soit la cause
- Force majeure, notamment interruption du Service résultant d'un fait imprévisible, insurmontable et ne pouvant être imputable à l'Opérateur. Sont considérés comme des cas de force majeure ou cas fortuits : les intempéries exceptionnelles, les catastrophes naturelles, les inondations, les incendies, la foudre, les actes de vandalisme et notamment le vol de câble téléphonique, les phénomènes d'origine électrique ou électromagnétique qui perturbent le réseau, les grèves, émeutes et mouvements populaires de toute nature, les attentats, les restrictions légales à la fourniture de services de télécommunications et, de façon générale, les événements ayant nécessité l'application de plans locaux et nationaux de maintien de la continuité des services de télécommunications, et tout autre événement de force majeure ou cas fortuit

## Article 12 - DUREE

Le contrat d'abonnement est conclu à compter de la date de signature et est souscrit pour une durée minimale de douze (12) ou de vingt-quatre (24) mois, conformément aux indications précisées dans les conditions particulières du contrat.

12.1. Cette durée minimale peut varier selon les indications dans la partie « D. Conditions Spécifiques » des conditions particulières.

12.2. A l'expiration de cette durée, et 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 reconduit tacitement pour une nouvelle durée de douze (12) ou de vingt-quatre (24) mois, selon la durée initiale; aux conditions générales du présent contrat, sauf résiliation dans les conditions définies par l'article 13 du présent contrat.

12.3. Dans les cas où le Client 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 ou offre en vigueur lors de la souscription.

12.4. Le présent contrat prend effet à la date de la signature des conditions particulières. La date de mise en service effective constitue le point de départ de la facturation

12.5. En cas de résiliation par l'opérateur ou le client, la demande de résiliation doit parvenir à l'une ou l'autre partie par lettre recommandée avec accusé de réception au moins trois mois avant la date anniversaire du contrat, sauf dans les cas prévus à l'article 13.2.

A cet effet, Le client aura le choix entre deux 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.

Avant de résilier son contrat ou pour toute information relative à la résiliation, le Client pourra contacter le Service Client : du lundi au dimanche de 7h à 22h au 08 MOOV (08 66 68 à partir d'un poste fixe – 020 3 08 66 68 à partir d'un mobile).

## Article 13 - SUSPENSION – RESILIATION

En plus des cas prévus aux présentes Conditions générales d'abonnement et dans la Documentation Commerciale, le Contrat de Service pourra être suspendu ou résilié par chaque Partie à tout moment, de plein droit, sans que

l'autre Partie ne puisse se prévaloir d'une quelconque indemnité, dans les conditions suivantes :

### 13.1 Résiliation ou suspension par l'Opérateur

L'Opérateur pourra restreindre ou suspendre le Service en cas d'absence de régularisation d'un dossier incomplet, de dépassement de l'encours visé à l'article 9 ou d'incident ou retard de paiement non régularisé par le Client cinq (05) jours après l'envoi d'une mise en demeure à cet effet l'Opérateur pourra avec un préavis de dix (10) jours, suspendre par lettre simple ou résilier le Service par lettre recommandée avec avis de réception en cas de fausse déclaration du Client, de retrait ou suspension de l'autorisation accordée par l'Autorité de régulation, de perturbation du réseau de l'Opérateur par un équipement ou logiciel du Client ou en cas d'utilisation du Service en violation d'une des clauses du Contrat de Service et, en particulier de l'article 7, une telle violation pouvant être constatée par l'Opérateur ou être portée à sa connaissance par un tiers. Notamment, l'Opérateur pourra retirer des données mises en ligne par le Client ou en rendre l'accès impossible, sans que le Client ne puisse mettre en cause sa responsabilité à cet égard.

L'Opérateur pourra également résilier le Contrat de Service lorsqu'une cause de suspension n'aura pas disparu dans un délai de dix (10) jours suivant la suspension du Service.

### 13.2 Résiliation par le Client

13.2.1 Le Client pourra résilier le Contrat de Service sans avoir à s'acquitter du paiement des mois restants visés à l'article 12 et sans frais de fermeture d'accès prévus à l'article 13.3.2 dans les deux cas suivants :

- lorsque l'indisponibilité de l'une ou de l'ensemble des caractéristiques essentielles du Service intervient lors de la mise en service
- lorsque l'indisponibilité intervient à la suite de la souscription à un nouveau service de l'Opérateur ou à une option complémentaire au Service déjà souscrit et que, malgré l'annulation de celui-ci, le rétablissement du Service tel que souscrit initialement est impossible.

La résiliation à la demande du Client ne pourra intervenir que dans le strict respect des conditions du présent article. Cette procédure permet au Client de résilier le Contrat de Service dans un délai indicatif d'un (01) mois qui, en tout état de cause, ne peut excéder deux mois. Toutefois en cas de circonstances exceptionnelles c'est-à-dire de modification importante et imprévisible de la situation du Client l'empêchant de respecter la procédure décrite ci-dessus dans les délais prévus, ce dernier pourra néanmoins bénéficier des délais en question qu'après examen de sa situation par l'Opérateur. La résiliation ne pourra intervenir qu'à la demande expresse du Client dans le respect des modalités de résiliation prévues au Contrat de Service notamment en ce qui concerne la restitution des Matériels mis à disposition par l'Opérateur .

13.2.2 Par ailleurs, sous réserve de pouvoir en justifier et de validation par l'Opérateur, le Client pourra également résilier le Contrat de Service pour des motifs légitimes, c'est à dire en cas de survenance en cours de contrat d'un événement imprévisible l'empêchant d'en poursuivre l'exécution avant la fin de sa période d'engagement. Le client devra envoyer sa demande et ses justificatifs par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à TGN/ Direction Service Client - Siège TELMA Alarobia - BP 4095 - 101 ANTANANARIVO. Cette résiliation ne pourra prendre effet qu'à compter de la validation par l'Opérateur de la demande exceptionnelle de résiliation. Le client fera sienne d'adresser une demande de résiliation auprès de la Société Telecom Malagasy S.A. pour l'abonnement en téléphonie.

Peuvent notamment être considérés, comme tels, les cas suivants :

- chômage (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 du client,
- incarcération du client,
- déménagement hors du territoire de Madagascar ou dans une zone où le Service Principal est totalement inaccessible depuis le domicile ou lieu de travail du client,
- cas de force majeure affectant le client.

### 13.3 Conséquences du terme d'un Contrat de Service

L'Opérateur pourra, au terme ou en cas de résiliation du Contrat de Service, supprimer toutes les données et adresses de courriers électroniques stockées sur son serveur, y compris les courriers électroniques, les messages téléphoniques et ainsi que toutes autres informations ou données du Client.

13.3.1 En cas de résiliation du Contrat de Service pour quelle que raison que ce soit, si les Matériels ont été fournis par l'Opérateur au Client (location), le Client devra retourner les Matériels complets (accessoires inclus) en bon état et dans un emballage adapté dans un délai maximum de vingt (20) jours à compter de la demande de résiliation.

Le cas échéant, à défaut de retour des Matériels ou en cas de retour incomplet, dans ce délai de vingt (20) jours, l'Opérateur pourra facturer au Client des pénalités suivant les tarifs en vigueur.

### 13.3.2

Conformément aux dispositions légales et réglementaires, l'Opérateur se réserve le droit de facturer au Client les frais techniques liés à la fermeture de l'accès d'un montant - de soixante mille (60.000.-) Ariary TTC, en cas d'interruption du Contrat de Service pour toute raison autre qu'une faute de l'Opérateur ou un motif légitime et hors cas prévus à l'article 4.2.2 et à l'article 13.2.2.

La résiliation du Service Internet et du Service de Téléphonie DSL entraîne la résiliation de la totalité du Service. La résiliation d'une option du Service n'entraîne pas la résiliation du Service, sauf notification contraire écrite et régulière du Client.

13.3.3 Le terme d'un Contrat de Service entraîne l'exigibilité immédiate de toutes les sommes dues par le Client.

Le remboursement des sommes versées d'avance par le Client au sens de l'article 9.2 pourra intervenir au plus tard dans un délai de dix (10) jours à compter du paiement par le Client de la totalité des sommes portées sur la dernière facture, et ce le cas échéant déduction faite par voie de compensation des sommes dues à l'Opérateur et non contestées par le Client. La dernière facture sera adressée au Client après la réception des Matériels, conformément à l'article 13.3.1.

## Article 14 - QUALITE DE SERVICE

L'Opérateur s'engage, sous réserve du respect par le Client du Contrat de Service, sur les niveaux de qualité définis ci-dessous :

### 14.1 Délai de mise en service

Le délai de mise en service du Service Internet par l'Opérateur visé est au maximum de quatre (04) semaines à compter de la date de réception des éléments nécessaires à la souscription du Client, selon les modalités définies à l'article 5.

En cas de dépassement du délai de quatre (4) semaines et sur demande du Client, un avoir sera émis d'un montant correspondant au tarif mensuel de l'offre d'abonnement ADSL du Client à valoir sur sa prochaine facture. Aucune compensation ne sera due au Client lorsque le non-respect du délai de mise en service résultera :

- d'un cas de force majeure tel que mentionné à l'article 11,
- de la commande d'une installation du Service Internet par un technicien au domicile du Client,
- du fait du Client et, en particulier, du non-respect des pré-requis définis dans la Documentation Commerciale ou de la non réception des Matériels ou de l'installation non conforme du ou des Matériels et des équipements visée à l'article 6,
- d'une interruption prévue à l'article 6.3.

### 14.2 Le débit de synchronisation

Le débit descendant de synchronisation ADSL dépend notamment des caractéristiques, de la qualité de la ligne téléphonique et de la distance de l'installation avec le central téléphonique, ainsi que des capacités et disponibilités du réseau internet visées à l'article 7.4. Le débit descendant de synchronisation ADSL est le débit de réception par le Modem des informations en provenance du réseau de l'Opérateur. Ce débit peut être vérifié par le Client sur le site <http://www.moov.mg/speedtest/>

Le client reconnaît que s'il souhaite un débit internet garanti ou effectuer des transferts de données volumineux, il doit souscrire à une offre entreprise avec garantie de débit, afin d'éviter de porter atteinte au service offert aux autres abonnés. Un usage intensif non conforme à un usage d'Entreprise Individuelle ou Micro Entreprise pouvant entraîner la limitation, voire la suspension du service.

Si le modem utilisé par le Client n'est pas fourni par l'Opérateur, ce dernier ne peut garantir le débit de synchronisation.

### 14.3 Délai de rétablissement du Service Internet

Le délai de rétablissement du Service Internet, mesuré entre la date de l'appel du Client notifiant au service client une interruption totale du Service Internet imputable à l'Opérateur et la date à laquelle le Service Internet est rétabli par l'Opérateur, est de quarante-huit heures (48h) maximum.

A défaut, l'Opérateur remboursera, sur demande du client, la somme correspondant au prix du Service Internet au prorata temporis de sa période d'interruption totale, sous forme d'avoir sur sa prochaine facture.

Toutefois, aucune compensation ne sera due au Client lorsque le non-respect du délai de rétablissement résultera :

- d'un cas de force majeure tel que mentionné à l'article 11,
- de la commande d'une intervention d'un technicien au domicile du Client,
- du fait du Client et, en particulier, du fait de l'installation non conforme du ou des Matériels et des équipements du Client visée à l'article 6,

- d'une interruption prévue à l'article 6.3,
- d'un remplacement du Modem
- d'un raccordement de la ligne téléphonique du Client sur le réseau d'un opérateur tiers sans autorisation du Client.
- d'un cas de suspension de service prévu à l'article 13.1

## Article 15 - DONNEES PERSONNELLES

### 15.1 Traitement des données personnelles

Le Client est informé que l'Opérateur, en tant que responsable du traitement, utilise les données personnelles le concernant afin de lui fournir le Service, le facturer, améliorer et optimiser la qualité du Service, par exemple au moyen de sondage, ainsi que pour lui faire part d'informations relatives au Service et lui faire part d'offres commerciales susceptibles de l'intéresser. L'Opérateur précise en outre que, pour chaque appel du Client au Service client à l'article 8, le Client sera identifié par le Service client et les informations fournies par le Client à cette occasion pourront être stockées et traitées par l'Opérateur. Il se réserve par ailleurs le droit, sauf avis contraire du Client, de communiquer lesdites informations à l'organisme en charge de la gestion de l'annuaire universel.

Par la souscription au Service, le Client autorise expressément l'Opérateur à utiliser les informations relatives au Client et, en particulier, les informations issues de sa facturation, à des fins de prospection commerciale, notamment par automate d'appels, télécopieur ou courrier électronique.

### 15.2 Annaires et renseignements téléphoniques

Le Client est informé que ses coordonnées figurent sur la liste de l'« Annuaire » des Clients du Service tenue par l'Opérateur. Le Client est informé que, sauf avis contraire de sa part, ses coordonnées pourront être transmises à des sociétés fournissant des services d'annuaire ou de renseignements téléphoniques

Le Client est informé qu'il peut exercer les droits suivants sur les données de la liste le concernant, sous réserve de le notifier à l'Opérateur :

- ne pas être mentionné sur la liste d'abonnés ou d'utilisateurs publiées ou susceptibles d'être consultées par les services de renseignements ;
  - s'opposer à ce que la liste comporte l'adresse complète de son domicile ;
  - s'opposer à ce que la liste fasse référence à son sexe, sous réserve d'absence d'homonymie sur la même Liste ;
  - s'opposer à ce que les données à caractère personnel le concernant issue de la liste ne soient pas utilisées dans des opérations de prospection directe soit par voie postale, soit par voie de communications électroniques, à l'exception des opérations concernant la fourniture du service téléphonique au public et relevant de la relation contractuelle entre l'Opérateur et le Client.
- Le Client est informé que le délai de parution des informations le concernant dans les annuaires des différents Editeurs dépend des conditions et fréquences de parution propres aux Editeurs. En conséquence, l'Opérateur ne s'engage sur aucun délai de parution des données du Client.
- Le Client est informé que les Editeurs peuvent mettre en place, sous leur entière responsabilité, des règles éditoriales contraignantes et procèdent à des traitements sur certaines des données transmises.

## Article 16 - COOPERATION AVEC LES AUTORITES PUBLIQUES

L'Opérateur coopérera, conformément à la loi, avec les autorités qui effectueraient des vérifications en relation avec des contenus et/ou services accessibles via le réseau Internet ou téléphonique ou avec des activités illégales exercées par un quelconque utilisateur d'Internet ou de téléphone.

La responsabilité de l'Opérateur ne saurait être engagée en cas de communication d'éléments en sa possession sur toute demande faite par les autorités judiciaires, policières ou administratives.

## Article 17 - CESSION

Le Service est souscrit par le Client à titre strictement personnel. Toutefois, il peut céder son contrat à un tiers, à condition que le reprenneur reprenne la totalité des conditions de souscription du Client. La cession se matérialise par la signature d'un nouveau contrat en complément de la fiche de cession, cosignée par le cédant et le reprenneur.

Le Client s'interdit la revente ou la commercialisation du Service. Le Contrat de Service 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 de Service.

## Article 18 - LOI APPLICABLE

18.1. Le contrat est soumis aux dispositions légales et réglementaires en vigueur à Madagascar.



Telma Global Net S.A au capital de AR 3 000 000 000  
Immeuble TELMA Alarobia, Route des Hydrocarbures.  
BP: 4095 – Antananarivo 101  
Tel: 08 MOOV (08 6668) – Fax: 23 680 53  
[http : //www.moov.mg](http://www.moov.mg)  
RC N° 2003B00608 – Stat : 6422111995010065 – NIF : 2000001530

18.2. 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.

18.3. Le présent contrat annule et remplace tout autre contrat signé antérieurement entre le Client et TELMA d'une part et TGN (DTS/Moov) d'autre part.