

LA SOCIETE BENINOISE D'INFRASTRUCTURES NUMERIQUES

CONDITIONS GENERALES DE VENTE DES OFFRES DE SERVICES FIXES

ARTICLE 1 : Objet

Les CGV et les formulaires de souscription aux services fixes définissent les conditions générales régissant la relation entre la SBIN et le Client souscrivant aux services fixes de la SBIN. Toute utilisation du Service est donc subordonnée au respect par le Client des exigences des CGV et des formulaires dont il reconnaît expressément avoir eu connaissance lors de sa souscription et avoir accepté les termes.

Les présentes Conditions Générales de Vente déterminent les droits et obligations des parties, ensemble avec les Conditions Particulières des offres proposées.

ARTICLE 2 : Offres proposées

Les offres proposées consistent en la fourniture des services de téléphonie et d'internet fixes.

ARTICLE 3 : Définitions des termes

On entend par :

Fibre optique : Support physique qui véhicule un signal lumineux permettant la transmission de données numériques à très grand débit ;

Celtiis Shop : Boutiques et franchises SBIN ;

PoP : Point de Présence, espace commercial de la SBIN où sont vendus divers produits et services de télécommunications ;

Client/abonné/Utilisateur : Toute personne physique ou morale qui souscrit à une offre/abonnement auprès de la SBIN ;

CGV : Conditions Générales de Vente ;

Force Majeure : Tout événement imprévisible, irrésistible, insurmontable et extérieur à la volonté des parties dont la survenance est de nature à empêcher l'exécution du contrat. Aux titres des présentes, sont considérés comme cas de force majeure, les vols de câbles, les dégâts causés sur les installations et les catastrophes naturelles etc...

IP : Internet Protocol, est une famille de protocoles de communication de réseau informatique conçus pour être utilisés par Internet ;

Maintenance : Tous travaux réalisés de façon préventive ou curative sur les équipements utilisés dans le cadre des services fournis afin de maintenir le réseau dans un parfait état de fonctionnement ;

Zone de couverture : Région ou localité couverte par le réseau fixe de la SBIN ;

Offres FTTx (FTTH, FTTB, FTTR) : Ensemble de services offerts par la SBIN et qui consiste à amener la fibre optique au plus près de l'utilisateur (maison ou bureau), à le distribuer afin d'augmenter la qualité de service (en particulier le débit) dont celui-ci pourra bénéficier ;

Offre post payée : Offre dont le paiement s'effectue après la consommation du service concernée ;

Offre prépayée : Offre dans laquelle l'utilisateur paie à l'avance pour le service concerné ;

Carte SIM (Subscriber Identity Module) : Carte à puce SBIN que le Client doit insérer dans son terminal pour accéder au Service et qui identifie le Client sur le réseau SBIN ;

LSI : Liaisons Spécialisées Internet ;

VPN : Virtual Private Network ;

Business VPN : Solution business permettant d'interconnecter des sites via des liaisons dédiées IP/MPLS à débit garanti, symétrique et sécurisé. Il s'agit d'une solution data qui n'autorise pas l'accès à internet ;

Business Internet : Solution Business de connexion qui permet d'allouer une liaison dédiée au Client pour accéder à internet avec un débit garanti, symétrique, sécurisé et supervisé ;

FWA : Fixe Wireless Access ;

SIP (Session Initiation Protocol) : Protocole de communication standard de gestion de sessions souvent utilisé dans les télécommunications ;

LIAISON SIP TRUNK : Méthode numérique permettant d'émettre et de recevoir des appels téléphoniques et d'autres communications numériques via une connexion Internet. Le terme « TRUNK » dans le protocole SIP fait référence aux lignes téléphoniques virtuelles que l'Entreprise utilise pour passer des appels téléphoniques sur Internet à toute personne disposant d'un numéro de téléphone ;

FO : Fibre Optique ;

BLR (Boucle Locale Radio) : Technologie télécom permettant de garantir un accès à Internet permanent et haut débit sans installation filaire ;

VSAT (Very Small Aperture Terminal) : Terme utilisé pour désigner une station terrestre de satellite unidirectionnelle ou bidirectionnelle constituée d'une antenne parabolique d'une dimension de 75 centimètres de diamètre minimum. Il est utilisé pour la transmission/réception de signaux de données, de voix et de vidéo sur un réseau de communication par satellite ;

LIAISONS BACK UP : Liaison dédiée qui s'ajoute au lien principal pour garantir la continuité en mode actif actif ou en mode actif passif. Elle est construite soit sur la technologie FO, BLR, VSAT, 4G ou sur la technologie 5G ;

ATR (ASSURANCE TEMPS DE RELEVÉ) : Offre qui permet à l'Entreprise de souscrire à une assurance pour garantir les délais de relève de l'incident selon la durée contractée ;

Mois (M) : Concerne le mois en cours ;

Mois (M+1) : Concerne le mois suivant le mois en cours ;

CPE (Customer-Premises Equipment) : Equipement dans les locaux du Client ;

Durée d'engagement : Période pendant laquelle le Client ne peut résilier l'abonnement, ainsi toutes les factures afférentes à cette période sont dues même si le service n'est pas consommé ;

SBIN : Société Béninoise d'Infrastructures Numériques ;

Données à caractère personnel : Désignent les données du Client qui répondent à la définition « données à caractère personnelles » au sens de la législation béninoise sur les données personnelles notamment la loi n° 2017-20 du 20 avril 2018 portant code du numérique en République du Bénin telle que modifiée par la loi n° 2020-35 du 06 janvier 2021.

ARTICLE 4 : Durée du contrat et mode de renouvellement

Le Contrat est conclu pour une durée initiale de douze (12) mois fermes à compter de la date de souscription.

Il est renouvelable par tacite reconduction et peut, pour certaines offres, être assorti d'une durée minimale d'engagement.

Exception faite aux offres prépayées, pendant la durée de l'abonnement, tous les mois sont systématiquement dus par le Client même en cas de suspension(s) pour des raisons qui lui sont imputées. Le Client a l'obligation de s'acquitter de toutes les factures mensuelles sur toute la durée de l'abonnement. Toutefois, en cas de demande de suspension temporaire demandée par le Client et validée par la SBIN pour des motifs justifiés et prévue à l'article 16 point 2 des présentes CGV, le Client ne paie pas la redevance mensuelle de l'offre pour la période concernée mais les frais de suspension forfaitaire seront dus. La facturation au prorata des jours consommés ne s'applique que pour le premier mois d'activation de la ligne.

ARTICLE 5 : Description des services fournis

5.1 Service de téléphonie

Le Service de Téléphonie correspond à l'acheminement par la SBIN, des communications téléphoniques en provenance ou à destination du poste téléphonique du Client raccordé au CPE.

Selon l'offre souscrite, le Client peut bénéficier :

- de communications Voix limitée ou en illimitée vers les téléphones fixes de la SBIN 24/7 (hors numéros spéciaux) ;
- de communications illimitées gratuites de leurs fixes vers un ou plusieurs numéros mobiles Celtiis qu'il communiquera lors de son abonnement ou ultérieurement via son service Client (selon l'offre). Pour modifier un numéro choisi, le Client doit contacter le service Client. La modification ne pourra se faire que dans un délai de cinq (5) jours suivants le choix d'un numéro mobile ou le dernier changement du numéro mobile ;

5.2 Service internet

Le Service Internet consiste en un accès par le Client au réseau Internet via la technologie, LTE ou FTTH/FTTB (« Fibre optique ») ou autre.

La SBIN fournira au Client des éléments personnels d'identification lui permettant d'accéder au service notamment, des paramètres Internet, qu'il utilisera sous son entière responsabilité. La SBIN se réserve le droit, en cours d'exécution des présentes, de changer ces identifiants pour des raisons d'ordre technique ou sécuritaire. Tout changement doit être notifié au Client. Au cas où le Client souscrirait à un abonnement pour lequel il paierait un forfait mensuel sur une période minimale d'un (01) an, un routeur est mis à la disposition du Client mais reste la propriété de la SBIN. Tout détournement d'usage est interdit notamment la commercialisation du Service.

ARTICLE 6 : Conditions d'abonnement et de mise à disposition du service

1. Pièces justificatives à fournir à la souscription aux services

La souscription à un Service s'effectue en remplissant le Formulaire approprié et en remettant à la SBIN les pièces indiquées sur ledit Formulaire.

Le Client est seul responsable des données qu'il communique à la SBIN.

2. Etude de faisabilité

Pour fournir certains services, la SBIN pourrait être amenée à réaliser une étude de faisabilité.

3. Paiement des frais d'installation

Pour fournir certains services, la SBIN pourrait être amenée à inviter le Client à payer les frais d'installation dans l'un de ses Celtiis

Shop, ses Points de Présence ou auprès des Vendeurs Terrain Mobile.

4. Délai d'installation

Certains services nécessitent un délai pour leur installation.

A cet effet, la SBIN s'engage à installer et à fournir le service dans un délai de cinq (05) jours ouvrés à compter de la date de paiement des frais d'installation. L'équipe technique de la SBIN contactera le Client afin de convenir d'un rendez-vous pour procéder au raccordement du site et à l'installation des équipements.

5. Mise en service

La mise en service peut, selon les cas, se concrétiser par un test de bon fonctionnement que le technicien réalise après avoir procédé au raccordement. SBIN s'engage à employer tous les moyens à sa disposition pour que la mise en service s'effectue dans le délai. Si celle-ci s'avère impossible en raison de la survenance d'une cause non imputable à la SBIN, le Contrat sera résolu sans autre formalité.

Le raccordement et la mise en service sont formalisés par une fiche de mise en service co-signée par le Client et la SBIN.

6. Protection des équipements

Dans le cadre de l'utilisation optimale du service, il est recommandé au Client la protection des équipements installés (par l'acquisition d'un onduleur et/ou régulateur).

ARTICLE 7 : Motifs de refus

La SBIN se réserve le droit de refuser la demande de souscription à une offre, notamment dans les cas suivants :

- Le Client omet ou refuse de fournir les informations et/ou les documents nécessaires à la souscription aux offres ;
- Le Client a fourni des informations incorrectes et/ou fausses ;
- Le Formulaire de souscription n'a pas été dûment rempli et/ou signée ;
- Le Client n'a pas respecté l'un quelconque de ses engagements contenus à l'article 13.2
- En cas de retard dans le paiement, ou de non-paiement d'une ou de plusieurs factures, et/ou en cas de fraude de la part du Client ;
- En cas d'utilisation par le Client d'un matériel inadéquat, empêchant une interopérabilité pertinente avec les offres proposées par la SBIN ;
- En cas de restriction quelconque dont le Client ferait l'objet de la part des autorités compétentes et lui interdisant de faire usage du service objet de la présente CGV.

ARTICLE 8 : Transfert de la liaison

A la suite de la demande de transfert, l'équipe technique vérifie s'il y a disponibilité sur l'équipement qui dessert la nouvelle adresse. En cas de disponibilité, pour bénéficier du service à sa nouvelle adresse, le Client supportera les frais de transfert. En cas d'indisponibilité du service dans la nouvelle zone, la SBIN pourra proposer au Client de souscrire à une offre plus adaptée et procéder ensuite à la résiliation de la précédente offre. En cas de transfert, le Client peut s'il le souhaite garder le même numéro de service.

ARTICLE 9 : Modalités de paiement

1. Tarification

1.1 Offres post payées

La tarification des offres post payées est structurée par la SBIN comme suit :

- Frais d'installation selon le cas ;
- Forfaits mensuels d'abonnement conformément aux tarifs en vigueur qui commencent à courir à partir de la date de facturation.

Toute modification des tarifs est portée à la connaissance du Client et est applicable dès sa date d'entrée en vigueur ;

1.2 Offres prépayées

Pour les offres prépayées, les tarifs applicables sont ceux, disponibles en Agence figurant sur les sites web officiels de la SBIN, en vigueur au moment de l'utilisation du Service ou des offres associées. La SBIN pourra les modifier à tout moment selon les impératifs de sa politique commerciale ou à la suite de modifications de la législation ou de la réglementation en vigueur. Le Client peut recharger son abonnement via CELTIIS CASH (SuperApp WAA ou *889#) ou en CELTIIS SHOP.

2. Facturation des offres post payées

La facture de l'abonné concernant le mois (M) lui sera envoyée par tout canal (sms, mail, courrier, etc.) au plus tard le 10 du mois M+1.

L'abonné est tenu de régler sa facture au plus tard la date indiquée sur la facture du mois.

3. Mode de paiement

Le paiement des différentes prestations et des services facturés peut être effectué :

- Par C'cash sur l'application Waa ;
- En numéraire ou par chèque certifié au guichet des Celtiis Shop ou POP ;
- Par virement bancaire, sur présentation de l'ordre de virement (recueillir la notification des services financiers) ;
- Versement bancaire (sur présentation de bordereau de versement). Les paiements par chèque, versements ou virements bancaires sont libellés exclusivement au nom de la Société Béninoise d'Infrastructures Numériques (SBIN SA).

ARTICLE 10 : Service à la Clientèle

Pour toute information commerciale, technique ou réclamation relative à l'offre souscrite, un service Client est mis à la disposition de l'abonné :

- pour les particuliers : 7/7 et 24h/24 ;
- pour les entreprises : du lundi au vendredi de 08 heures à 20 heures et le samedi de 09 heures à 16 heures.

Le Client peut contacter le Service Client au numéro 7373 pour les particuliers et 7300 pour les Entreprises. Le Client peut également déposer un courrier à la SBIN ou lui adresser un mail aux adresses électroniques suivantes : serviceclient@sbin.bj pour les particuliers et serviceclientbusiness@sbin.bj pour les entreprises.

ARTICLE 11 : Réclamation

Après la vérification du bien-fondé de la réclamation et en cas de manquement de la SBIN à ses engagements et de préjudice pour le Client, il sera accordé au Client un remboursement dans les limites déterminées. Si l'incident ne se rapporte pas à une perte de connexion, il peut être accordé une compensation à la discrétion de la SBIN. Cette compensation et en tout état de cause, la réparation, ne saurait excéder le montant de l'abonnement annuel ou de la consommation annuelle du Client au titre du service à l'occasion de la fourniture duquel, l'incident est survenu. Dans le cas où le Client ne serait pas satisfait de la réponse définitive, les litiges irrésolus doivent être portés devant l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et de la Poste avant la saisine des tribunaux compétents.

Le Client peut notifier les réclamations via :

- Réseaux sociaux (twitter, instagram, facebook, linkedin) ;
- en agence ou Boutique Celtiis : Lundi au vendredi de 8h à 17h, Samedi de 9h à 13h ;
- par tel : 01 40 40 40 40 (uniquement whatsapp) ;
- par mail : serviceclient@sbin.bj pour les particuliers et serviceclientbusiness@sbin.bj pour les entreprises.

L'envoi d'un message privé sur les réseaux sociaux permet de

préserver la confidentialité des échanges, le numéro de téléphone du Client étant nécessaire pour le traitement au niveau du Service Client.

ARTICLE 12 : Conditions de traitement des réclamations

Toute demande d'éclaircissement ou de contestation donne lieu à une réponse de la SBIN dans un délai de trente (30) jours maximums à compter de la date de réception de la requête du Client. Le délai légal de prescription dans lequel les réclamations doivent être introduites auprès de la SBIN est d'un (01) an.

ARTICLE 13 : Engagements des parties

1. Engagements de la Société Béninoise d'Infrastructures Numériques

Aux titres des présentes, la SBIN s'engage à :

- Fournir avec soin et diligence, pendant la durée du contrat, les prestations, conformément aux dispositions du présent contrat ;
- Construire techniquement la liaison pour raccorder le Client ;
- Mettre à la disposition du Client le service sollicité dans un délai de Cinq (5) jours ouvrés à compter de la date de paiement des frais de souscription ;
- Mettre à la disposition du Client, selon le cas, un Routeur ONT, un PTO et une jarretière ;
- Assurer au Client une qualité de services conforme aux seuils fixés par la réglementation ;
- Assurer la maintenance préventive et curative de la liaison mise en place et selon le cas, rétablir le Service, en cas d'interruption dans les plus brefs délais à compter de la notification de l'incident par l'Utilisateur ;
- Informer préalablement le Client par tout moyen à sa convenance dans un délai raisonnable lorsqu'elle est contrainte pour des raisons techniques de suspendre, de restreindre ou de modifier le ou les services offerts dans le cadre des présentes,

2. Engagements du Client

Le Client s'engage à :

- Préparer l'environnement physique approprié pour le bon fonctionnement des équipements installés chez lui (au besoin les accès souterrains, encastrés etc.) ;
- Fournir et justifier des informations exactes quant à son identité, son adresse, ses coordonnées téléphoniques lors de la souscription au service ;
- Utiliser les équipements et/ou carte SIM mis à sa disposition conformément à leur fonction et à leur destination ;
- Utiliser le service souscrit pour ses propres besoins et non à des fins commerciales ni illégales ;
- Prendre toutes les mesures appropriées pour protéger ses propres données et/ou logiciels de la contamination par les virus circulant sur le réseau ou contre le piratage ;
- Sécuriser ses installations pour préserver des fluctuations du courant électrique et autre aléa en mettant l'ONT sur un régulateur et/ou un Onduleur ;
- Garder confidentiels ses paramètres internet qui sont strictement personnels ;
- Acquérir les nouveaux équipements d'accès en cas de changement de technologie ;
- Informer la SBIN dans un délai de quinze (15) jours de toute modification aux informations qu'il a fournies lors de la souscription au présent contrat, et notamment de tout changement d'adresse ou de coordonnées bancaires ;
- Prendre connaissance de la réglementation en vigueur en matière de télécommunication ;
- Ne pas utiliser le service souscrit à l'encontre de la sécurité nationale ou de l'ordre public ;
- Ne pas diffuser de virus ou fichier informatique conçu pour limiter, interrompre ou détruire le réseau de la SBIN et/ou tout terminal ou autre outil de télécommunication ;
- Ne pas transmettre d'éléments ou de données de quelque nature que ce soit, qui seraient en violation des lois et règlements en vigueur, qui présenteraient un caractère menaçant, choquant, diffamatoire ou qui porteraient atteinte à des engagements de confidentialité ;

- Ne pas transmettre de publicité non sollicitée ou non autorisée, et notamment le « spam » et la diffusion de « Junk mail », ainsi que tout agissement ayant pour conséquence l'encombrement des serveurs de messagerie de la SBIN, de ses Clients ou de son réseau;

- Payer à bonne date le prix des services qui lui sont fournis par la SBIN selon les modalités définies aux présentes et sur le formulaire de souscription au service.

ARTICLE 14 : Responsabilités des parties

1. Responsabilité de la SBIN

La SBIN est responsable de la mise en place des moyens techniques nécessaires au bon fonctionnement des services sollicités. Le bon fonctionnement du service ne peut être assuré que si le Client utilise les équipements conformément aux spécificités techniques décrites dans les guides d'installation et d'utilisation.

La responsabilité de la SBIN ne saurait être engagée dans les cas suivants :

- En cas de contaminations par des virus et/ou des intrusions dans le système informatique des Clients effectuées par des tiers via le service d'accès à internet ;
- Non-respect des procédures d'installation au cas où l'installation n'est pas réalisée par la SBIN ou sous son contrôle ;
- Agissement du Client contrevenant aux dispositions du code du numérique ;
- Dysfonctionnement des équipements et/ou du réseau informatique dont l'origine relève du seul fait du Client ;
- En cas d'utilisation du service non conforme aux stipulations des présentes conditions par le Client ;
- En cas de poursuites judiciaires à l'encontre du Client du fait de l'usage constitutif d'une infraction, du service fourni par la SBIN ;
- Quant au contenu des services consultés, y compris ceux accessibles via les annuaires, de la nature des données interrogées, transférées ou mises en ligne par les Clients et d'une manière générale de toute information consultée par le Client ;
- En cas de fourniture par le Client de données erronées le concernant ou devenant obsolètes. La SBIN ne saurait en aucun cas être tenue de réparer d'éventuels dommages indirects subis par le Client à l'occasion de l'utilisation des services. Les dommages indirects sont ceux qui ne résultent pas exclusivement et directement de la défaillance des prestations de la SBIN.

La responsabilité de la SBIN ne saurait être engagée pour les prestations assurées par des tiers ou les contenus fournis par des tiers. Ces prestations ou contenus s'entendent de toute prestation faisant l'objet, entre le Client et un tiers, d'une relation contractuelle distincte des présentes. En tout état de cause, la SBIN reste étrangère à tous litiges qui peuvent opposer le Client à des tiers à l'occasion des présentes :

- En cas d'utilisation frauduleuse par un tiers pour la commission d'infraction à la loi pénale et au code du numérique ;
- Au cas où le matériel fourni serait endommagé du fait des intempéries ou de mauvaise utilisation par le Client ;
- Des travaux d'entretien ou d'extension du réseau et des perturbations qui résulteraient des dysfonctionnements des réseaux d'opérateurs tiers ;
- De l'indisponibilité ou perturbations de son réseau liées à des dommages volontaires ou involontaires causés par des sociétés ou d'individus identifiés comme non identifiés ;
- Des engagements pris par le Client auprès de tiers ;
- De l'utilisation de terminaux défectueux ou non homologués ;
- De la modification du numéro d'appel suite à des contraintes techniques.

2. Responsabilité du Client

Le Client prend toutes les mesures nécessaires et veille

personnellement aux précautions à prendre, à l'occasion de l'utilisation du service qui pourrait être faite par quelque personne (un mineur ou autre) pour accéder au contenu d'un tiers.

Le Client est seul responsable de tout préjudice causé par lui-même, un de ses préposés à la SBIN ou à des tiers du fait de son utilisation du service. Le Client est responsable de toute modification qu'il apporte dans la configuration installée par la SBIN et des conséquences que cela peut avoir. Il appartient au Client de signaler tout problème de qualité de service quel qu'il soit au service Clients dédié aux offres. Il appartient au Client de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et/ou logiciels de la contamination par des éventuels virus circulant sur le réseau internet ou de piratage venant de l'internet et de procéder à des sauvegardes régulières. Il est également précisé que seul le Client est responsable de l'usage de l'accès au service et à tout service interconnecté.

ARTICLE 15 : Droit de propriété

La SBIN détient tous les droits de propriété sur le matériel fourni et installé. Le preneur s'engage à utiliser ledit matériel en personne prudente et de manière raisonnable.

Une caution d'un montant (dont le montant sera déterminé dans le formulaire de souscription) sera payée par le Client lors de la souscription et cette caution lui sera restituée à la fin du contrat à condition que le matériel mis à sa disposition soit rendu en bon état de fonctionnement.

En cas de destruction ou de détérioration, le coût de réparation ou de remplacement du matériel sera déduit de la caution.

ARTICLE 16 : Clauses suspensives et résolutives

La résiliation des présentes entraîne la résiliation de tous les services souscrits par le Client quelle qu'en soit la cause et engendre la perte irréversible de l'intégralité des données stockées (les messageries électroniques, pages personnelles) non enregistrées. En conséquence, le Client doit procéder à la sauvegarde régulière de toutes ses données.

Les contrats portant sur les offres soumises à une durée d'engagement peuvent être résiliés à la fin de ladite durée par chacune des parties après un préavis d'un (01) mois.

Toute résiliation doit être notifiée par la partie qui prend l'initiative de la rupture du contrat à l'autre partie par lettre avec accusé de réception.

1. Résiliation à l'initiative du Client

Toute résiliation à l'initiative du Client devra être demandée à la SBIN par courrier. Cette résiliation sera effective dans un délai de Sept (07) jours à compter de la réception par la SBIN de la demande de résiliation.

Pour les offres assorties d'une durée d'engagement, en cas de résiliation des présentes pendant la période initiale d'abonnement, le Client restera redevable des mensualités dues sur la période restante à couvrir pour arriver au terme de la période initiale d'abonnement sauf dans les cas suivants :

- cas de maladie ou handicap rendant impossible l'usage du service,
- cas de mise en détention dans un établissement pénitentiaire,
- cas de décès du Client, cas de déménagement hors du territoire national. Pour exercer cette faculté de résiliation, le Client ou son représentant dûment mandaté devra faire parvenir à la SBIN, la demande de résiliation et les pièces justificatives y afférentes.

Pour toute résiliation, le Client doit restituer en bon état les équipements propriété de la SBIN et les accessoires dans un délai de trois (03) jours à compter de la résiliation effective des services. Tout matériel endommagé du fait du Client devra être remplacé à ses frais.

2. Suspension temporaire à l'initiative du Client

Pour les offres susceptibles de suspension temporaire, le Client peut en faire la demande dans les cas suivants :

- Cessation temporaire d'activité, licenciement
- Cas de force majeure (Catastrophes naturelles...)

La demande devra être adressée à la SBIN par le Client via la signature du formulaire de suspension disponible dans nos Celtiis shop ou POP ou chez son chargé de compte. Toute demande de suspension temporaire à l'initiative du Client est autorisée pour une durée de trois (03) mois maximum d'affilés renouvelable une fois à la demande uniquement du Client.

En cas de demande de renouvellement, le Client est tenu d'en avertir la SBIN quinze (15) jours avant la date de fin de la première demande de suspension. La demande de suspension temporaire n'est possible qu'une seule fois pendant la période annuelle d'abonnement par service souscrit. La réactivation sera conditionnée par le règlement des frais de réactivation.

En cas de suspension, en fonction de l'offre souscrite, le Client paie une redevance minimale.

Si le Client ne respecte pas la durée de suspension temporaire autorisée, la résiliation automatique à l'initiative de la SBIN interviendra au bout de trois (03) mois et six (06) mois pour le Client ayant formulé la demande de renouvellement.

3. Suspension à l'initiative de la SBIN

La SBIN se réserve le droit de suspendre les services, sans préavis ni indemnité dans les cas ci-après :

- un quelconque acte de piratage ou de tentative d'utilisation illicite des informations circulant sur le réseau ayant pour cause ou origine le compte du Client ;
- Un piratage ou une tentative de piratage des équipements nécessaires à la fourniture des services a pour cause ou origine la connexion avec le poste du Client ;
- En cas de commercialisation par un Client du service souscrit à un ou plusieurs tiers en violation de la réglementation ; Cette suspension interviendra après une mise en demeure adressée au Client par lettre recommandée avec accusé de réception ou par courrier avec décharge resté(e) sans effet pendant un délai de Sept (07) jours à compter de la réception par le Client.
- En cas de retard de paiement de facture en ce qui concerne les offres post payées, la SBIN se réserve le droit de suspendre tous les services fournis au Client sans préjudice de tous dommages et intérêts avec ou sans mise en demeure selon le cas. La réactivation sera conditionnée par le règlement de toutes les factures impayées en instance et des frais de réactivation.

4. Résiliation à l'initiative de la SBIN

La SBIN est en droit de résilier les présentes après une mise en demeure adressée au Client par tout moyen laissant trace écrite et restée sans effet pendant le délai mentionné dans le courrier/courriel de mise en demeure, cela sans préjudice des poursuites judiciaires qui pourraient être exercées pour assurer le recouvrement des impayés, dans les cas ci-après :

- Persistance du non-paiement des factures ;
- Le Client ne s'identifie pas conformément à la législation et la réglementation en vigueur ;
- Les renseignements figurant dans la fiche de souscription remplie par le Client sont inexacts ;
- Le Client utilise des pratiques, manœuvres ou équipements détériorant la qualité de service ;
- Manquement du Client à l'une de ses obligations contractuelles ;
- Force majeure.

La résiliation intervient d'office trois (03) mois après la date de suspension pour facture impayée.

A ce titre, pendant la période de suspension, il recevra ses factures dont il devra s'acquitter.

Après résiliation, la réactivation du service sera conditionnée au paiement des factures impayées et des frais de réactivation en vigueur.

Pour certaines offres nécessitant l'utilisation d'une carte SIM, la SBIN peut procéder à la résiliation dans les cas suivants :

- Le Client ne recharge pas son compte dans les délais prévus ;
- Le Client ne procède à aucune utilisation de la carte SIM à compter de la date d'activation du compte, pour quelque motif

- que ce soit pendant la durée définie par la législation en vigueur ;
- Aucune utilisation de la carte SIM durant une période définie par la législation en vigueur, pour quelque motif que ce soit ;
- Pendant toute la durée contractuelle, si le Client ne disposant pas de forfait en cours de validité ne procède à aucune utilisation de la carte SIM durant la période définie par la législation en vigueur, pour quelque motif que ce soit. Par utilisation, l'émission ou la réception d'appels internet.

A compter de la résiliation du numéro, tous les services associés, dont les avantages de fidélité acquis éventuellement, seront résiliés. La résiliation du compte consécutive au cas ci-dessus ne pourra en aucun cas engager la responsabilité de la SBIN, ni ouvrir droit à aucune réparation ou dommages et intérêts au profit du Client et le numéro d'appel pourra être réattribué à un autre Client suivant les conditions fixées par le Régulateur. La carte SIM remise par la SBIN est matériellement et juridiquement indépendante du terminal mobile conçu pour l'accueillir. La SBIN en est seul propriétaire. En conséquence, le Titulaire ne peut la céder, la louer, la détruire, la dégrader, de quelque manière que ce soit. De même, l'Utilisateur s'en interdit toute duplication.

En cas de perte ou de vol de la carte SIM, il est conseillé au Client d'avertir immédiatement le service Client de la SBIN et de confirmer ladite demande par courrier ou email. Seule la date de réception de la demande écrite fait foi de date de demande de suspension du service.

Dans le cadre de sa politique de lutte contre la fraude, SBIN se réserve le droit, sans que sa responsabilité puisse être engagée, de suspendre ou résilier tout ou partie du Service, dans le cas où elle constaterait un usage suspect de la SIM.

L'usage suspect est laissé à l'appréciation de la SBIN qui définira, dans le cadre de sa politique, les usages (nombre ou fréquence des appels ou SMS envoyés ou volume de connexion) sur la SIM devant être considérés comme suspects. Le Client pourra toujours contacter le Service Client selon les coordonnées indiquées à l'article 10 « Service à la Clientèle » pour justifier l'usage.

La SBIN se réserve également le droit, sans que sa responsabilité puisse être engagée, de résilier tout ou partie du Service, dans le cas où elle constaterait un usage commercial en violation de la réglementation tel que mentionné à l'article 16.3.3 des présentes. L'usage commercial du service est laissé à l'appréciation de la SBIN qui définira, dans le cadre de sa politique, les activités pouvant être qualifiées de commerciales conformément au point 16.3.3 des présentes. Le Client pourra toujours contacter le Service Client selon les coordonnées indiquées à l'article 10 « Service à la Clientèle » pour justifier l'usage.

Dans le cas d'une résiliation, la SBIN se réserve le droit de réattribuer le numéro résilié à un autre Client dans les conditions fixées par le régulateur.

ARTICLE 17 : Modifications contractuelles par la SBIN

La SBIN peut modifier à tout moment les conditions contractuelles de fourniture du service souscrit en informant les Clients au moins un (01) mois avant l'entrée en vigueur de la modification. Dans ce cas, le Client qui n'adhère pas aux modifications intervenues, peut résilier de plein droit les présentes conformément aux dispositions de l'article 16.1 sans pénalités de résiliation et sans droit à dédommagement jusque dans un délai de quatre (04) mois après l'entrée en vigueur de la modification tant qu'il n'a pas expressément accepté les nouvelles conditions.

Lorsque les conditions d'organisation et/ou d'exploitation l'exigent, la SBIN pourra à tout moment mettre fin à la commercialisation d'une offre ou modifier ses caractéristiques techniques. Le Client sera informé de la suspension ou du retrait de l'offre conformément aux dispositions légales en vigueur.

La suppression du service ne peut engager la responsabilité de la SBIN ni ouvrir droit à aucune réparation ou dommages et intérêts au profit du Client

ARTICLE 18 : Force majeure

Chacune des parties est dégagée de toute responsabilité si

l'inexécution ou l'exécution partielle de ses obligations résulte d'un cas de force majeure. Est réputé cas de force majeure, tout événement imprévisible, irrésistible, insurmontable et extérieur à la volonté des parties dont la survenance est de nature à empêcher l'exécution du contrat. En présence d'un cas de force majeure, les parties fournissent leurs meilleurs efforts pour poursuivre l'exécution des présentes. Si le cas de force majeure persiste pendant une durée supérieure à trente (30) jours consécutifs, il ouvrirait droit à la résiliation de plein droit du présent contrat par l'une ou l'autre des parties sept (07) jours après l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception notifiant cette décision.

ARTICLE 19 : Cession

Le Contrat d'abonnement ou la fiche de souscription est un contrat conclu intuitu personae pour la SBIN, et l'offre faisant l'objet des présentes est exclusivement destinée au Client.

Par conséquent, le présent contrat ne peut faire l'objet d'une cession totale ou partielle par le Client, à titre onéreux ou gratuit sans l'avis de la SBIN. La cession d'une liaison ne peut se faire que dans les Celtiis Shop ou POP de la Société Béninoise d'Infrastructures Numériques S.A.

ARTICLE 20 : Mécanismes de suivi du fonctionnement du service fourni à l'abonné

La SBIN s'engage à assurer un taux de disponibilité mensuel conformément aux seuils fixés par la réglementation. Le suivi du fonctionnement du service fourni à l'abonné se fait à partir des centres techniques de la SBIN. Outre les cas de force majeure, pour toute interruption du service liée à la défectuosité d'un équipement relevant du patrimoine de la SBIN ou d'un lien sous sa responsabilité, cette dernière s'engage à intervenir dans un délai de trois (3) à cinq (5) jours ouvrés selon la gravité de la panne diagnostiquée chez le Client, à compter de la notification de la panne à ses services compétents.

Spécificités liées au débit

Pour les offres dont le débit du réseau varie en fonction des capacités et de l'état de ces réseaux (nombre d'utilisateurs raccordés simultanément à l'antenne réseau), des spécificités techniques du terminal mobile de l'utilisateur, de sa situation géographique lors de la connexion au réseau, la SBIN n'est pas en mesure de s'engager sur un niveau de débit garanti, en particulier pour l'accès aux services d'internet, mais uniquement sur la base d'un débit maximum théorique selon le Service souscrit par le Client tel que visé dans le Formulaire de souscription et dans la fiche tarifaire.

ARTICLE 21 : Protection des données à caractère personnel

Les données à caractère personnel relatives au Client, recueillies par la SBIN sont traitées dans le cadre de l'exécution des présentes conformément aux dispositions de la loi n° 2017-20 du 20 avril 2018 portant code du numérique en République du Bénin telle que modifiée par la loi n° 2020 - 35 du 06 janvier 2021.

Pour les besoins de l'exécution des présentes, la SBIN collecte des données à caractère personnel concernant le Client. Il s'agit des données d'identification, de localisation, les informations relatives au contrat et les informations liées au service souscrit et à sa consommation.

L'ensemble des informations recueillies auprès du Client par la SBIN sont nécessaires à l'exécution des présentes et de toutes les suites qui pourraient en résulter. Par conséquent, lesdites données doivent obligatoirement être fournies aux services de la SBIN, à moins qu'elles ne soient indiquées comme étant facultatives. Le défaut de réponse empêchera la SBIN d'exécuter tout ou partie de sa prestation.

Conformément aux dispositions du code du numérique précité, tout Client dispose, dans les conditions fixées par la loi, d'un droit

d'accès, de rectification, d'effacement, et d'opposition de ses données personnelles en écrivant à l'adresse : contact@celtiis.bj, soit en contactant le Délégué à la Protection des Données Personnelles de la SBIN à l'adresse suivante : dpo@celtiis.bj ou par courrier à l'adresse postale (BP 80 Cotonou) signé accompagné de la copie d'un titre d'identité au siège social de la SBIN (Boulevard de la Marina, Immeuble le Grand Bleu, Port de Pêche, Cotonou – Bénin). Une réponse lui est apportée dans un délai de trente (30) jours suivant réception de la demande.

Toutefois, le droit d'opposition ne s'applique pas lorsqu'il s'agit de communiquer au Client des informations relatives à l'utilisation de son Service et à son Abonnement. La SBIN pourra utiliser ces données pour la gestion du compte du Client et, le cas échéant, pour des opérations de marketing direct et de prospection directe dans les conditions légales établies, en adressant au Client, par quelque support que ce soit, des informations sur ses produits ou services.

La SBIN se réserve également le droit :

- d'utiliser les données dans le cadre d'opérations de marketing direct, conformément aux dispositions légales applicables pour communiquer au Client, par tout média disponible, des offres commerciales de ses partenaires complémentaires aux produits et services fournis par la SBIN.
- de communiquer ces données aux sociétés partenaires à condition de respecter les formalités déclaratives auprès de l'Autorité de Protection des Données Personnelles (APDP) en cas de transfert vers un Etat tiers (tout Etat non-membre de la Communauté Economique des Etats de l'Afrique de l'Ouest (CEDEAO)).
- d'exploiter et de communiquer, après anonymisation, lesdites informations à des sociétés dans le cadre d'opération commerciale conjointes ou non, notamment pour des opérations de marketing direct, et ce, conformément aux dispositions légales applicables.
- sauf avis contraire du Client, d'exploiter et de communiquer lesdites informations à des sociétés dans le cadre d'opérations commerciales conjointes ou non, notamment pour des opérations de marketing direct et de prospection directe, et ce, conformément aux dispositions légales applicables.

Les données personnelles traitées par la SBIN dans le cadre de l'exécution des présentes sont conservées par la SBIN pour la durée du contrat le liant au Client.

À tout moment, le Client peut faire valoir son droit d'opposition dans les conditions susmentionnées. Les données personnelles du Client nécessaires à la réalisation des Contrats le liant à la SBIN pourront être transmises à des partenaires commerciaux, conformément aux dispositions légales applicables. Par ailleurs, les données à caractère personnel relatives au Client peuvent faire l'objet, après autorisation de l'Autorité de Protection des Données Personnelles (APDP) de transfert vers un Etat tiers (tout Etat non-membre de la Communauté Economique des Etats de l'Afrique de l'Ouest CEDEAO) aux fins de l'exécution des présentes.

Enfin, et dans le cadre des obligations légales en la matière, la SBIN peut être amenée à communiquer les informations relatives au Client à la demande des Autorités judiciaires ou Administratives compétentes. La communication se fera conformément aux dispositions légales applicables en la matière.

Conformément aux dispositions du code du numérique, le Client dispose, dans les conditions fixées par la loi, d'un droit d'introduire une réclamation auprès de l'Autorité de Protection des Données Personnelles (APDP) par courrier à l'adresse : contact@apdp.bj / rue 701 Cotonou (siège social).

Le Client reconnaît par les présentes donner librement son consentement exprès à la collecte, au traitement et à l'utilisation par la SBIN des données à caractère personnel dont il s'agit conformément aux dispositions du code du numérique en vigueur en République du BENIN. Lorsque le Client retire son consentement, toutes les opérations réalisées antérieurement sur la base de ce dernier demeurent licites.

ARTICLE 22 : Conditions générales de bon fonctionnement –Santé- Environnement

Les équipements fournis ne présentent, à la date de leur mise à disposition, aucun danger connu susceptible de compromettre la santé ou la sécurité des utilisateurs. Néanmoins, à titre préventif, il est recommandé aux clients de maintenir une distance minimale de cinquante (50) centimètres entre eux et lesdits équipements durant leur fonctionnement.

Dans une démarche de responsabilité environnementale, le client s'engage à retourner à SBIN tout équipement défectueux, ainsi que tout matériel mis à disposition dans le cadre du service, en cas de résiliation, aux fins de recyclage conformément aux normes en vigueur.

ARTICLE 23 : Clauses liées aux mesures de sécurité, aux risques et aux responsabilités

1. La Société Béninoise d'Infrastructures Numériques SA

La SBIN est responsable de la maintenance et de l'entretien de son réseau et de tout autre dommage qui interviendrait sur le réseau autre que ceux du fait du Client.

La SBIN assure la sécurité des équipements depuis le cœur du réseau jusqu'à l'équipement Client contre les risques d'attaque, l'usurpation de l'identifiant de l'abonné. Selon l'urgence des travaux, en cas d'intervention sur le réseau susceptible de perturber les services fournis au Client, la SBIN informera soit par courrier, par mail, par voie de presse, ou par téléphone le Client, vingt-quatre (24) heures à l'avance. Toutefois, la responsabilité de la SBIN ne saurait être engagée dans les cas de contaminations par des virus et/ou des intrusions dans le système informatique du Client, de même que dans les cas de non-respect des procédures d'utilisation ou de dysfonctionnement dont l'origine relève du seul fait du Client.

2. Client

Le Client est le seul responsable des données qu'il communique à la SBIN. Il est seul responsable de tout préjudice direct et/ou indirect, matériel ou immatériel causé par lui-même ou un de ses préposés à la SBIN du fait de son utilisation du service. Il est également précisé que seul le Client est responsable de l'usage de l'accès au Service et à tout service interconnecté notamment en cas de :

- utilisation d'un équipement non conforme aux caractéristiques techniques du réseau de la SBIN ayant créé une défaillance des équipements et/ou du réseau informatique du Client ;
- contamination par des virus et/ou des intrusions dans le système informatique du Client effectuée par des tiers via le service Internet;
- dommages causés par le contenu des services consultés ou fournis par des tiers au Client ;
- suspension ou résiliation du fait du non-respect par le Client du contrat d'abonnement ou fiche de souscription.

3. Exclusion de responsabilité

La responsabilité des parties n'est point engagée en cas de force majeure.

ARTICLE 24 : Clause de confidentialité

La SBIN et le Client gardent confidentielles toutes informations qu'ils ont pu recueillir dans le cadre des présentes CGV et ce, pendant toute la durée de son exécution. L'ensemble des éléments permettant au Client de s'identifier et de se connecter au service sont personnels et confidentiels. La SBIN peut être appelée, à fournir les informations du Client mais dans le strict respect des dispositions légales et réglementaires en la matière, dans le cadre des enquêtes judiciaires et autres investigations. Le Client s'engage à conserver secret ses identifiants et à ne pas les divulguer sous quelque forme que ce soit. Il est responsable de l'usage qui en est fait sauf cas avéré de fraude.

ARTICLE 25 : Garantie des matériels vendus

Le Client dont l'équipement ou les équipements mis à disposition

lui ont été vendus bénéficie d'une garantie de trois (03) mois. La garantie prend effet à compter de la date d'achat du matériel et couvre uniquement les défauts de fabrication. Pour bénéficier de la garantie, le Client doit produire l'original de sa facture d'achat indiquant la date d'acquisition, le model et le numéro de série du/ou des matériels défectueux. La présente garantie ne couvre pas les cas de détérioration des matériels dus aux chocs électriques ou aux intempéries, etc.

En cas d'achat d'une offre contenant un terminal, la durée de la garantie est indiquée au moment de la vente du terminal.

ARTICLE 26 : Dispositions concernant la preuve

Il est expressément convenu que la SBIN et l'Utilisateur pourront communiquer par voie électronique pour les besoins de l'exécution ou de l'interprétation des présentes CGV.

La SBIN et l'Utilisateur conviennent que l'échange électronique entre elles représente valablement le contenu de leurs échanges et, le cas échéant, de leurs engagements.

ARTICLE 27 : Opération de dénumérotation

Toute opération de modification de numéro de ligne sera soumise au paiement de frais y afférent qui seront mentionnés dans le formulaire de souscription.

ARTICLE 28 : Nullité

La nullité d'une ou de plusieurs clauses des présentes Conditions Générales de Vente, n'entraîne pas la nullité, des autres clauses, qui restent valables et parfaitement opposables.

ARTICLE 29 : Débit minimum à fournir à l'abonné

Souscription à un Débit de connexion en Mbps valable du début à la fin du mois. Ce débit est susceptible de variation en fonction de l'offre souscrite par le client ; dans ce cas le débit minimum est de 1Mbps.

ARTICLE 30 : Droit applicable

Les présentes CGV sont en tout régies, interprétées et appliquées conformément à la réglementation en vigueur en matière de télécommunication en République du BENIN.

ARTICLE 31 : Clause attributive de juridiction

En cas de difficultés dans l'interprétation ou dans l'exécution des présentes CGV, les parties s'engagent à rechercher des solutions à l'amiable. En cas d'échec du règlement à l'amiable dans un délai de trente (30) jours, le litige est porté devant l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et de la Poste avant toute saisine de la juridiction compétente en République du Bénin. Toutefois, le recouvrement des impayés non contestés, peut être porté directement devant la juridiction compétente.