

CONDITIONS GENERALES DE VENTE DES OFFRES DE SERVICES MOBILES

Les CGV définissent les conditions générales suivant lesquelles la SBIN opérant sous la marque « Celtiis », met à la disposition du Client, qui l'accepte, le Service auquel il souhaite souscrire. Elles régissent les modalités et conditions de fourniture, du service de radiocommunication ainsi que les relations entre les Parties, quelle que soit la formule choisie par le Client. Le Service est fourni à la personne identifiée par la SBIN SA à l'occasion de sa souscription (ci-après « Utilisateur » ou « Client »). Les présentes Conditions pourront être éventuellement complétées par des conditions spécifiques souscrites au moment, ou après la signature du formulaire associé.

ARTICLE 1 : OBJET

Les présentes conditions s'appliquent aux relations entre la SBIN SA et tout Client Personne physique ou morale ayant souscrit aux services prépayés, postpayés ou postpayés hybrides (dans la suite dénommée le « service »).

Des informations complémentaires sur le prix notamment sur les coûts de communication, les charges fixes, les pass etc. sont portées dans les catalogues produits disponibles en agence et sur le site web : www.celtiis.bj.

ARTICLE 2 : DEFINITIONS

- **Service** : tout service de communication électronique mobile proposé par la SBIN SA sur la base d'une carte Sim.
- **Client/Utilisateur** : personne physique ou morale qui utilise le Service à des fins personnelles ou professionnelles.
- **SBIN** : Société Béninoise d'Infrastructures Numériques.
- **Réseau Celtiis** : réseau de télécommunications exploité et utilisé par la SBIN SA, pour fournir ses services.
- **Carte SIM (Subscriber Identity Module)** : carte à puce SBIN que le Client doit insérer dans son terminal mobile pour accéder au Service et qui identifie le Client sur le réseau Celtiis.
- **e-SIM (Embedded SIM)** : carte Sim intégrée ou carte Sim embarquée sur le terminal ou équipement accessoire du Client.
- **E-SIM double IMSI : Embedded SIM** : SIM virtuelle fonctionnelle avec des smartphones compatibles.
- **Anti bill shock** : une fonctionnalité intégrée aux offres mobiles postpaid qui permet au Client d'avoir une maîtrise de sa consommation en local ou en roaming.
- **Roaming** : permet au Client d'utiliser d'autres réseaux partenaires de la SBIN SA avec sa carte SIM.
- **Offre postpayée** : offre permettant au Client de bénéficier de la communication ouverte (appel, sms, internet) aux tarifs pay as you go, d'une offre ou d'une souscription de groupe et de payer après la consommation.
- **Offre prépayée** : offre permettant au Client de bénéficier de la communication ouverte (appel, sms, internet) aux tarifs et conditions pay as you go.
- **Offre postpayée hybride** : Offre de communication mobile initialement en abonnement postpayé avec engagement, qui donne accès à la souscription aux offres de type prepaid dès lors que les forfaits liés à l'abonnement mensuel sont épuisés.
- **M2M** : Machine to machine- une solution qui permet aux machines de communiquer entre elles via la data, la voix ou même par SMS
- **APN** : Nom de point d'accès dédié- un réseau local privé et sécurisé basé sur le mobile.
- Offres data mobile illimité : Forfait Internet utilisable sur le réseau mobile via une carte SIM.
- **Régulateur** : il s'agit de l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et de la Poste (ARCEP).
- **Les Terminaux** : un téléphone, un smartphone, une tablette ou un appareil électronique spécifique utilisé par une entreprise pour les besoins de communication.

ARTICLE 3 : SOUSCRIPTION AU SERVICE

3.1 Offres prépayées

Lors de la souscription du service, la SBIN SA s'engage à procéder à l'identification de l'Utilisateur de la carte Sim conformément aux dispositions légales en vigueur portant conditions d'identification des utilisateurs de services de communications électroniques. A ce titre, l'Utilisateur doit, au moment de la souscription, se conformer à la liste des pièces prévues notamment :

Pour les personnes physiques

- La carte nationale d'identité en cours de validité pour les ressortissants de la CEDEAO,

- Le passeport, la carte consulaire, tout autre document d'identification reconnu en République du Bénin et comportant la photo de l'intéressé
- Dans le cas où la souscription est faite pour le compte d'autrui : la pièce d'identité du bénéficiaire du service, la procuration délivrée par le bénéficiaire du service, la pièce d'identité de la personne qui souscrit pour le compte du bénéficiaire.
- Dans le cas de souscription du service pour un mineur : l'autorisation parentale est requise

Pour les personnes morales

- Demande adressée à la SBIN SA par le représentant légal de la personne morale
- Extrait de RCCM ou IFU pour les entreprises, le récépissé d'enregistrement pour les associations et les organisations non gouvernementales.

3.2 Offres postpayées

Le service peut être souscrit par toute personne physique ou morale.

Au moment de l'abonnement, le Client choisit l'offre postpayée ou postpayée hybride et/ou un terminal parmi les options qui lui sont proposées.

Le Client ayant une offre **Postpaid** a la possibilité de migrer vers une autre offre dans la gamme choisie.

Le Client souhaitant acheter un terminal en mode échelonné doit, sous réserve de l'accord favorable de la SBIN SA, avoir été, au moment de la demande, abonné à une offre postpayée de la SBIN SA depuis au moins trois (3) mois et n'ayant pas d'impayés sur des services souscrits auprès de la SBIN SA ;

Pour toute autre personne souhaitant souscrire à un Service, la SBIN SA se réserve le droit d'accepter ou de refuser la demande suite à l'étude par la SBIN SA de la solvabilité dudit Client.

L'utilisation de l'internet mobile requiert un terminal mobile compatible, paramétré correctement.

Le service est accessible au Bénin, dans la limite de la zone de couverture du réseau mobile SBIN.

En cas de nouvelle souscription, le service est activé au plus tard 72 heures ouvrées après paiement par le Client des frais d'activation du service qui pourraient être dus. Ce délai n'est cependant pas valable les week-end et jours fériés.

L'utilisation en roaming n'est pas comprise dans les offres. Le Client ayant accès au service et qui souhaite l'utiliser à l'étranger (en Roaming lors d'un déplacement à l'international) devra recharger du crédit pour le profil postpayé hybride ou payer une caution roaming (200.000 FCFA) pour le profil postpayé ; Le montant maximum de consommation en roaming est défini sur le formulaire de souscription

La disponibilité du roaming international est toutefois fonction des accords signés par la SBIN SA avec les opérateurs étrangers. Elle dépend également de la couverture GSM/GPRS/EDGE/3G/3G+/ 4G/4G+/4,5G proposée par les opérateurs étrangers. Certaines limitations d'utilisation du service à l'étranger pourraient s'appliquer.

ARTICLE 4 : FONCTIONNEMENT DU COMPTE RECHARGEABLE

4.1 Accès au service

Le Client a accès au Service par l'achat d'un kit, lequel comprend une carte SIM et un forfait de crédit téléphonique. Le kit donne au Client après activation un accès direct selon l'offre souscrite.

4.2 Validité du crédit

Le crédit initial ou ~~forfait internet~~ positionné est à utiliser dans un délai d'un (01) mois à compter de la date d'achat et d'activation de la carte SIM sous réserve des dispositions réglementaires en vigueur

Le compte doit être rechargé par le Client avec les systèmes mis en place ou acceptés par la SBIN SA. Le crédit de communication rechargé par le Client et affecté au compte principal est valable pour une durée de douze (12) mois à compter de la date de rechargement sous réserve des dispositions réglementaires en vigueur. Tout Crédit d'appel non utilisé durant la période de validité sera définitivement perdu par le Client et aucun remboursement sous quelque forme que ce soit ne sera possible.

4.3 Validité du compte

Le compte rechargeable du Client est activé à compter de la date d'achat de la carte SIM. Le compte restera valable tant que le Client dispose de crédit en cours de validité.

4.4 Rechargement

En fonction du Service choisi par le Client, il peut recharger sa Carte prépayée avec du crédit d'appels selon les moyens mis à disposition par la SBIN SA (par rechargement électronique, par achat via celtiis cash, par code USSD ou toute autre forme de recharge agréée par la SBIN SA).

4.5 Découvert de crédit et solutions assimilées

Sous réserve de remplir les conditions de l'offre, le Client pourra bénéficier d'un découvert de crédit ou des solutions de dépannage dans la limite des spécificités définies pour chaque offre. Le montant du découvert de crédit octroyé au Client ainsi que les frais y associés, seront automatiquement déduits de son compte lors du rechargement suivant ce découvert.

4.6 Résiliation du compte

La SBIN SA procédera à la résiliation du compte sans aucune formalité préalable dans les cas suivants :

- En cas de non-respect des règles sur l'identification ;
- Pendant toute la durée contractuelle, si le Client ne disposant pas de crédit 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, il est entendu la recharge, l'émission ou la réception d'appels, l'envoi ou la réception de SMS, l'internet et autres services à valeur ajoutée ;

A compter de la résiliation du numéro, tous les services associés, dont les avantages de fidélité acquis éventuellement, seront résiliés et le crédit téléphonique en cours de validité non utilisé sera perdu sauf dispositions réglementaires contraires. Dans le cas où le Client dispose d'argent sur son compte celtiis cash, il pourra en demander la restitution en agence selon les processus définis par la SBIN SA.

La résiliation du compte consécutive au cas ci-dessus ne pourra en aucun cas engager la responsabilité de la SBIN SA, 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 SBIN est matériellement et juridiquement indépendante du terminal mobile conçu pour l'accueillir. La SBIN SA 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.

Le Client a la possibilité de mettre un code confidentiel sur sa carte SIM. La composition successive de trois codes ou plus, erronés, peut entraîner le blocage de celle-ci. La carte pourra être débloquée ou renouvelée sur demande du Client et relativement aux conditions en vigueur.

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 SA et de confirmer la demande par courrier ou email. La date de réception de la demande écrite fait seule foi de la date de demande de suspension du service.

ARTICLE 5 : OBLIGATIONS DES PARTIES

5.1 Obligations de la SBIN SA

5.1.1 La SBIN SA attribue au Client un numéro et lui affecte une carte personnalisée (module d'identification de l'abonné dénommée carte SIM) qui lui permet d'accéder au réseau de la SBIN SA à partir de n'importe quel terminal fonctionnant aux normes GSM, et en état de fonctionnement normal pour lui permettre de recevoir et d'émettre des appels, ainsi que l'utilisation des services proposés par la SBIN SA et ses partenaires sur le réseau Celtiis.

5.1.2 La SBIN SA s'engage à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires pour assurer un bon fonctionnement du Service conformément aux dispositions légales en vigueur.

La SBIN SA s'engage à rétablir le Service, en cas d'interruption dans les plus brefs délais à compter de la notification de l'incident par l'Utilisateur.

5.1.3 Lorsque la SBIN SA est contrainte pour des raisons techniques de suspendre, de restreindre ou de modifier le ou les services offerts dans le cadre des présentes, elle en informera préalablement le Client par tout moyen à sa convenance dans un délai raisonnable.

Spécificités liées au débit

Le débit des réseaux 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 mobile de l'Utilisateur, de sa situation géographique lors de la connexion au réseau mobile. Dans ces conditions, la SBIN SA n'est pas en mesure de s'engager sur un niveau de débit garanti, en particulier pour l'accès aux services d'internet mobile, mais uniquement sur la base d'un débit maximum théorique selon le Service souscrit par le Client, tel que visé dans la fiche tarifaire.

5.2 Obligations du Client

Le Client s'engage à :

- Fournir et justifier des informations exactes quant à son identité, son adresse, ses coordonnées téléphoniques lors de la souscription au service,
- Prévenir la SBIN SA de tout changement concernant les renseignements qu'il a fournis lors de la souscription au service,
- Utiliser la carte SIM conformément aux conditions de l'offre et aux dispositions réglementaires en vigueur,
- Utiliser les services au Bénin comme à l'étranger de manière raisonnable et non abusive et ce, conformément à la réglementation en vigueur,
- Utiliser le Service de manière raisonnable. Pour des mesures de sécurité, la SBIN SA pourrait, dans le cadre de sa politique de lutte anti-fraude, considérer certains usages du Client comme manifestement disproportionnés. Dans ces cas, SBIN se réserve le droit de

suspendre le service pour effectuer des vérifications. Le Client en sera informé. Cette suspension ne saurait ouvrir à un quelconque droit à une réparation de quelque sorte que ce soit.

- Utiliser le Service conformément à l'usage pour lequel il a été défini et commercialisé. Tout détournement d'usage est interdit notamment la commercialisation du Service. Les communications passées ne sont autorisées qu'entre personnes physiques et pour un usage personnel non lucratif.

Constituent notamment des cas d'utilisation inappropriée du Service, pouvant donner lieu à suspension puis résiliation du Contrat :

- l'utilisation des communications à des fins autres que personnelles et professionnelles (notamment aux fins d'en faire du commerce). L'utilisation ne doit en aucun cas être à l'encontre de la sécurité nationale, ou de l'ordre public
- L'utilisation à des fins d'infractions, de cybercriminalité ;
- La diffusion de tout virus ou fichier informatique conçu pour limiter, interrompre ou détruire le réseau de la SBIN SA et/ou tout terminal ou autre outil de télécommunication,
- La transmission 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,
- La transmission de toute publicité non sollicitée ou non autorisée, et notamment le « spam » et la diffusion de « Junk mail », ainsi que tout agissement ayant pour conséquence l'engorgement des serveurs de messagerie de SBIN, de ses Clients ou de son réseau.

ARTICLE 6 : RESPONSABILITES

6.1 Responsabilité de la SBIN SA

La SBIN SA ne saurait être tenue pour responsable à raison :

- 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, des individus identifiés ou 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,
- Des dommages indirects subis par le Client.

6.2 Responsabilité du Client

Le Service est exclusivement réservé aux besoins personnels du Client. La revente, la location ou la mise à disposition sous quelque forme que ce soit, à titre gratuit ou onéreux, du Service par le Client est strictement interdite. Dans le cadre de l'utilisation du Service, le Client est lui-même responsable de la protection de ses données contre un usage illicite par des tiers ainsi que des conséquences qui pourraient en découler.

ARTICLE 7 : TARIFS

Les tarifs applicables sont ceux, disponibles en Agence figurant sur le site web officiel de la SBIN SA, en vigueur au moment de l'utilisation du Service ou des offres associées. La SBIN SA 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.

Pour les offres postpayées, les modifications de tarifs sont applicables en cours d'exécution du contrat et sont portées à la connaissance du Client au moins un (01) mois avant leur application par tout moyen écrit, assorties de l'information que le Client peut, tant qu'il n'a pas expressément accepté les nouvelles conditions, résilier le contrat sans pénalité de résiliation et sans droit à dédommagement jusque dans un délai de quatre (04) mois après l'entrée en vigueur de la modification.

ARTICLE 8 : FACTURATION-PAIEMENT DES OFFRES POSTPAID

La facturation du Service est mensuelle.

La facture de l'Offre Mobile Postpaid comprend notamment :

- Les frais de service,
- Le montant de l'abonnement souscrit, et au cas où le Client souscrit à un forfait ouvert, le montant du trafic des communications hors forfait sera valorisé et rajouté sur la redevance mensuelle
- Et toute autre prestation ou service optionnel souscrit ou utilisé.

La facture Prépayé comprend notamment :

- Les frais de service
- Le montant du forfait souscrit ;
- Et toute autre prestation ou service optionnel souscrit ou utilisé.

Spécifiquement pour les offres hybrides, lorsque l'intégralité du pass n'est pas consommée à la fin du mois de facturation, les composantes restantes du pass (minute, internet, sms) sont perdues.

Lorsque le Client ayant souscrit à un pass postpayé hybride a entièrement consommé le volume souscrit, les communications et connexions Internet seront bloquées sur la partie postpayée. Il ne pourra continuer à utiliser le service que s'il achète du crédit téléphonique ou un pass prépayé.

La facturation débute à compter de la date de mise en service du pass.

Tout mois entamé est dû.

Le Client associant la ligne, objet du présent contrat, à un terminal pouvant se connecter à l'internet mobile a la responsabilité de la connexion de son terminal aux données mobiles. Il revient au Client disposant d'un terminal pouvant se connecter à l'internet mobile d'activer ou de désactiver l'option de connexion aux données mobiles de son terminal et de choisir d'activer ou de désactiver la mise à jour automatique des applications installées, des services de localisation et de toute option de connexion automatique des applications ou de son terminal.

La SBIN SA dégage toute responsabilité sur la facturation comportant des éléments de connexion aux données mobiles et le Client est redevable du montant total de sa facture.

Les paiements se feront par tout moyen qui sera communiqué au Client lors de la signature de la souscription au service. Le Client peut également effectuer le paiement de ses factures via celtiis Cash.

La SBIN SA se réserve le droit d'émettre des factures intermédiaires dans les cas suivants :

- Incident de paiement suite à des dérogations exceptionnelles,
- Suspension de (s) service (s),
- De résiliation de (s) services etc...

En cas de postpaid, la SBIN SA s'engage à fournir au Client sa facture de consommation au plus tard le 15 du mois suivant la période pour laquelle la facture est émise.

En cas d'impayés d'une facture à la date limite fixée, la SBIN SA est en droit d'exiger le paiement des pénalités de retard ou de suspendre l'abonné conformément à la législation en vigueur.

Tout impayé est reporté sur la facture du mois suivant. Les factures seront envoyées en version électronique par courriel. Toutefois, la SBIN SA pourra fournir des factures physiques uniquement sur demande du Client, tel que défini et notifié au Client en amont de la mise à disposition de ladite facture.

La date limite de paiement de l'impayé est fixée au 25 du mois suivant. En conséquence, le Client ne pourra pas invoquer la non-réception de la facture pour justifier le retard de paiement de l'échéance correspondante.

ARTICLE 9 : SUSPENSION / RESILIATION

SUSPENSION/RESILIATION A L'INITIATIVE DE LA SBIN

OFFRES PREPAYEES

9.1 La fourniture du service pourra être suspendue ou résiliée d'office selon le cas lorsque :

- 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,
- Le Client ne recharge pas son compte de recharge dans les délais prévus,
- A compter de la date d'activation du compte, si le Client ne procède à aucune utilisation de la carte SIM, pour quelque motif que ce soit pendant la durée définie par la législation en vigueur,
- Pendant toute la durée contractuelle, si le Client ne disposant pas de crédit en cours de validité ne procède à aucune utilisation de la carte SIM durant une période définie par la législation en vigueur, pour quelque motif que ce soit.

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 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 SA 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 « Contact/Réclamation » pour justifier l'usage.

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

En cas d'utilisation frauduleuse du service, le Contrat résilié d'office sans aucune formalité préalable sans préjudice de tous les droits à réparation auxquels le Client pourrait prétendre.

La suspension ou la résiliation du service consécutive à l'un des cas ci-dessus ne peut engager la responsabilité de la SBIN SA, ni ouvrir droit à aucune réparation ou dommages et intérêts au profit du Client.

OFFRES POSTPAYEES

A défaut de paiement d'une facture dans les délais réglementaires en vigueur, la SBIN SA se réserve le droit de suspendre le service ou l'ensemble des lignes du Client utilisant le service.

En cas de manquement, par une partie, à l'une de ses obligations, l'autre partie pourra résilier de plein droit le contrat quinze (15) jours après une mise en demeure faite par lettre recommandée avec accusé de réception ou par lettre simple contre décharge. A l'issue de la période minimale souscrite, le Client peut demander la résiliation du service à la SBIN SA sous réserve d'un préavis d'un (1) mois avant la fin de l'échéance annuelle concernée, par lettre recommandée avec accusé de réception.

En cas de résiliation sans respect des règles fixées (avant la fin de la durée minimale d'engagement ou de la période contractuelle annuelle concernée, etc...), le Client reste redevable de l'intégralité des sommes dues pour la période de l'abonnement restant à courir.

En cas de résiliation du contrat, la SBIN SA établit le compte de clôture du Client et toutes les sommes dues sont immédiatement exigibles.

La résiliation prendra effet dès le premier jour du mois suivant la fin du délai de préavis fixé ci-dessus.

SUSPENSION/RESILIATION A L'INITIATIVE DU CLIENT

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 par le Chargé de compte entreprise. 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 faite sans condition particulière et sur demande écrite du client adressée à la SBIN. 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.

ARTICLE 10 : CESSION

Le Client ne peut céder à titre onéreux ou gratuit à un tiers les droits et obligations issus des présentes conditions générales de vente sans l'accord préalable et écrit de la SBIN SA.

Pour les offres postpayées, le cédant devra présenter une demande de cession, et solder les factures émises et en cours.

Le cessionnaire devra présenter une acceptation de la cession de la ligne. Il devra également remplir toutes les conditions exigées lors de la souscription d'un contrat d'abonnement et signer un nouveau contrat d'abonnement.

Les factures émises ultérieurement à la cession seront à la charge du cessionnaire.

ARTICLE 11 : PRISE D'EFFET/DUREE

Le Contrat prend effet à compter de la date d'achat de la carte SIM ou à la date d'activation des services contenus dans l'offre choisie.

L'abonnement au service est souscrit pour une durée correspondante à celle prévue dans le formulaire d'abonnement. Au-delà de cette période, le contrat sera renouvelé par tacite reconduction pour des périodes successives d'une année.

ARTICLE 12 : RETRAIT OU MODIFICATION DE L'OFFRE

Lorsque les conditions d'organisation et/ou d'exploitation l'exigent, la SBIN SA pourra à tout moment mettre fin à la commercialisation d'un service 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 SA ni ouvrir droit à aucune réparation ou dommages et intérêts au profit du Client.

Pour les offres post payées, le Client peut à partir du premier (1^{er}) mois de souscription, sous réserve des dispositions de l'article 3.2, demander la modification de son offre. Toute modification du service sollicitée par le Client ne prendra effet qu'à partir du premier jour du mois suivant sa demande (M+1).

Le Client devra faire parvenir à la SBIN, la demande de modification et les pièces justificatives y afférentes, par mail, par courrier, 72 heures avant la prise d'effet.

ARTICLE 13 : PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE 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 précitées, 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'opérations commerciales 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 demeure licite.

ARTICLE 14 : PORTABILITE

Portabilité sortante

Le Client souhaitant transférer l'usage du numéro mobile SBIN vers un autre opérateur mobile au Bénin (portabilité sortante) doit formuler sa demande auprès du nouvel opérateur souhaité, qui se

chargera des formalités nécessaires. Une demande de portabilité sortante vaut demande de résiliation du Contrat au niveau de la SBIN SA. Nonobstant sa demande de portabilité sortante, le Client reste tenu des engagements qu'il a précédemment souscrits auprès de la SBIN SA au titre du Contrat, et qui deviennent immédiatement exigibles. La SBIN SA ne pourra pas faire droit à une demande de portabilité sortante en cas d'inéligibilité du client au vu des exigences réglementaires en vigueur.

En cas de demande de portabilité sortante, le Client ne pourra plus effectuer de changement d'offre SBIN attachée au numéro de mobile, objet de la portabilité. Le portage effectif du numéro entraîne la résiliation du Contrat qui lie la SBIN SA au Client et l'ensemble des services y afférents.

La SBIN SA demeure, en tout état de cause, étrangère aux relations contractuelles entre le Client et le nouvel opérateur.

La responsabilité de la SBIN SA ne saurait être engagée à raison de faute, d'inexécution, de défaillances ou de dysfonctionnements imputables au Client ou au nouvel opérateur et qui auraient pour effet de retarder, de perturber ou d'empêcher ce portage. Dans ces hypothèses, la responsabilité de la SBIN SA ne saurait être engagée du fait de l'interruption de service lié au portage du numéro.

Portabilité entrante

En cas de demande de transfert du numéro d'un autre opérateur vers la SBIN SA (portabilité entrante), le Client donne mandat à la SBIN SA lors de la souscription du Contrat d'avoir à effectuer l'ensemble des actes nécessaires à la mise en œuvre de sa demande de portabilité.

Dans ce cadre, la SBIN SA informe le Client des conditions d'éligibilité, ainsi que des conséquences de sa demande : la demande de portabilité du numéro vaut demande de résiliation du Contrat du Client auprès de son précédent opérateur, sans préjudice des stipulations contractuelles relatives aux durées d'engagement. Le Client reste tenu des obligations qui le lient à son précédent opérateur, notamment de tout paiement éventuellement restant. Le portage effectif du numéro entraîne la résiliation du Contrat qui lie le Client avec son précédent opérateur.

La portabilité n'emporte pas transfert des services dont le Client bénéficiait au titre du Contrat souscrit antérieurement auprès de son précédent opérateur.

La SBIN SA ne pourra pas faire droit à une demande de portabilité entrante en cas d'inéligibilité du client au vu des exigences réglementaires en vigueur.

Le portage du numéro du Client intervient dans un délai qui correspond au nombre de jours ouvrables entre, d'une part, l'obtention par la SBIN SA de la confirmation de l'éligibilité de la demande de conservation du numéro par l'opérateur précédent et, d'autre part, le portage effectif du numéro. Ce délai restera dans les limites fixées par le régulateur (sauf demande du Client d'un report de la date effective de portabilité).

Une interruption de service peut intervenir le jour du portage effectif.

Il appartient au Client de prendre toute disposition utile afin que les relations contractuelles le liant à son précédent opérateur ne soient pas résiliées à la date de portage visée ci-dessus. Le service étant susceptible d'être suspendu ou perturbé le jour du portage, il appartient au Client de prendre toute disposition utile afin que cette suspension ou ces perturbations soient sans conséquence pour lui.

Le Client peut annuler sa demande de portabilité auprès de la SBIN SA, qui demeure seule compétente pour ce faire auprès de son précédent opérateur. Dans ce cas, la demande de résiliation du Contrat du Client auprès de son précédent opérateur, résultant de la demande de portabilité, est de facto annulée. Toutefois, l'annulation de la demande de portabilité entrante n'a pas pour effet de modifier ou d'emporter la résiliation du présent Contrat souscrit auprès de la SBIN SA. Le Client demeure, dans un tel cas, engagé au titre du présent Contrat souscrit. En cas d'annulation d'une demande de portabilité entrante la SBIN SA met à disposition du Client à la date de portage initialement prévue un numéro mobile, et les redevances dues au titre du Service sont dues à compter de la date de mise en service de la ligne. Le Client qui souhaiterait néanmoins confirmer sa résiliation auprès de son précédent opérateur n'agit plus dans le cadre de la portabilité mais doit appliquer les stipulations contractuelles le liant à son ancien opérateur.

ARTICLE 15 : GARANTIE DES TERMINAUX

En cas d'achat d'une offre contenant un terminal, le Client bénéficiera d'une garantie dont la durée est indiquée au moment de la vente. La garantie prend effet à compter de la date d'achat de la carte SIM ou à la date d'activation des services contenus dans l'offre choisie. Sont exclues de la garantie les dommages consécutifs à une mauvaise utilisation ou de non-respect des règles d'utilisation.

Il appartient au Client de conserver tous les documents fournis afin de pouvoir bénéficier de la garantie.

Au cas où le Client prend le terminal en mode de paiement échelonné, une caution (dont le montant sera déterminé dans le formulaire de souscription) sera déposée par le Client et cette caution lui sera restituée à sa demande une fois le solde intégralement payé.

Le terminal est la propriété du Client après une durée d'engagement prévue dans le formulaire de souscription et par conséquent le Client devra avoir solder le paiement du terminal au terme de cette durée.

ARTICLE 16 : FORCE MAJEURE

La responsabilité d'aucune des Parties dans le cadre de la présente convention ne saurait être recherchée en cas de force majeure.

Est considéré comme cas de force majeure, tout événement imprévisible, irrésistible, et extérieur aux parties, rendant impossible l'exécution des obligations contractuelles.

Toute partie qui se prévaut d'un cas de force majeure dispose d'un délai de quinze (15) jours pour le notifier à l'autre partie par lettre recommandée avec accusé de réception ou par lettre simple contre décharge.

Dès notification par une partie de la survenance d'un cas de force majeure, les parties envisagent ensemble de bonne foi, les solutions indiquées pour le circonscrire, en limiter et réparer les conséquences.

L'existence d'un cas de force majeure supérieur à un (1) mois pourra entraîner la résiliation du présent Contrat sans indemnité sous réserve de notification préalable. La résiliation prendra effet immédiatement après la réception de la lettre recommandée avec accusé de réception ou d'une lettre simple contre décharge.

ARTICLE 17 : DROIT APPLICABLE

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

ARTICLE 18 : 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 (ARCEP) avant toute saisine de la juridiction compétente en République du BENIN.

Toutefois, le recouvrement des impayés non contestés, peut être porté directement devant la juridiction compétente.

ARTICLE 19 : RECOMMANDATIONS D'USAGE POUR REDUIRE L'EXPOSITION AUX ONDES RADIO

Il est recommandé au Client :

- D'utiliser un kit oreillette (ou kit piéton) pendant ses appels téléphoniques. Il permet de réduire l'exposition de la tête aux ondes radio. Toutefois, lorsque le Client utilise un kit oreillette ou casque audio, il devrait rester attentif à l'environnement qui l'entoure (passages piétons, lieux potentiellement dangereux...).
- D'éloigner avec ou sans kit oreillette, son téléphone mobile ou tout autre terminal mobile du ventre des femmes enceintes ou du bas-ventre des adolescents.
- De tenir à bonne distance l'écran du téléphone mobile ou de la tablette lors de l'utilisation des fonctions SMS ou internet. Ces usages nécessitent que l'on regarde l'écran du téléphone mobile ou de la tablette et par conséquent que l'on tienne l'appareil éloigné de sa tête et de son tronc, ce qui réduit l'exposition.
- D'utiliser le terminal mobile dans de bonnes conditions de réception car il ajuste automatiquement sa puissance d'émission en fonction des signaux radio qu'il reçoit du réseau de l'opérateur. La réception est de bonne qualité lorsque l'appareil indique sur l'écran quatre (04) à cinq (05) barrettes. Ce n'est pas toujours le cas dans certaines zones ou situations, notamment dans les parkings souterrains, les ascenseurs, en train ou en voiture ou tout simplement dans un secteur mal couvert par le réseau.

ARTICLE 20 : DISPOSITIONS CONCERNANT LA PREUVE

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

Le SBIN SA 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 21 : CONDITIONS GENERALES DE BON FONCTIONNEMENT-SANTE-ENVIRONNEMENT

Les services ainsi que les équipements d'accès n'ont aucun effet nocif sur l'environnement et la santé des abonnés.

Le Client s'engage à utiliser lesdits équipements selon les instructions qui lui sont communiquées par la SBIN, les prescriptions du constructeur et, en général, raisonnablement.

Par ailleurs, il est recommandé au Client :

- D'utiliser un kit oreillette (ou kit piéton) pendant ses appels téléphoniques. Il permet de réduire l'exposition de la tête aux ondes radio. Toutefois, lorsque le Client utilise un kit oreillette ou casque audio, il devrait rester attentif à l'environnement qui l'entoure (passages piétons, lieux potentiellement dangereux...).
- D'éloigner avec ou sans kit oreillette, son téléphone mobile ou tout autre terminal mobile du ventre des femmes enceintes ou du bas-ventre des adolescents.
- De tenir à bonne distance l'écran du téléphone mobile ou de la tablette lors de l'utilisation des fonctions SMS ou internet. Ces usages nécessitent que l'on regarde l'écran du téléphone mobile ou de la tablette et par conséquent que l'on tienne l'appareil éloigné de sa tête et de son tronc, ce qui réduit l'exposition.
- D'utiliser le terminal mobile dans de bonnes conditions de réception car il ajuste automatiquement sa puissance d'émission en fonction des signaux radio qu'il reçoit du réseau de l'opérateur. La réception est de bonne qualité lorsque l'appareil indique sur l'écran quatre (04) à cinq (05) barrettes. Ce n'est pas toujours le cas dans certaines zones ou situations, notamment dans les parkings souterrains, les ascenseurs, en train ou en voiture ou tout simplement dans un secteur mal couvert par le réseau.

ARTICLE 22 : CONTACT / RECLAMATION

Toute réclamation concernant le service devra être notifiée via :

- Email : serviceclient@celtiis.bj,
- Email : serviceclientbusiness@celtiis.bj (offres post payées uniquement)
- L'application mobile de SBIN
- Appel téléphonique service Client : 7373 (Personne physique) ou 7300 (Entreprises)
- les canaux digitaux de SBIN (twitter, Facebook, LinkedIn, etc.)
- En agence ou Boutique SBIN : Lundi au vendredi de 8h à 17h, Samedi de 9h à 13h

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.

Le délai légal de prescription dans lequel les réclamations doivent être introduites est d'un (01) an.

Le délai de traitement des réclamations est de trente (30) jours maximums.

ARTICLE 23 : REPARATIONS

Après vérification de l'authenticité de la requête de réclamation et en cas de manquement de la SBIN SA et de préjudice pour le Client, il sera accordé au Client un remboursement de crédit dans les limites déterminées. Si l'incident ne se rapporte pas à une perte de crédit, il peut être accordé une compensation à la discrétion de la SBIN SA. Cette compensation et en tout état de cause, la réparation, ne saurait excéder le montant de l'abonnement annuel ou de la consommation annuelle de l'abonné 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 peuvent être portés devant l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et de la Poste (ARCEP) avant la saisine des tribunaux compétents.