Conditions Générales relatives aux Offres, Produits et Services Yas Togo

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

Article 01 – DÉFINITIONS

Les mots et expressions ci-après auront la signification suivante :

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

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

Contrat : désigne les présentes Conditions Générales, le formulaire de souscription, la Documentation Commerciale, les annexes et les éventuels avenants, ainsi que l'ensemble des documents spécifiés à l'article 2.2.

Documentation Commerciale : désigne le document présentant le Produit ou Service, disponible sur www.yas.tg ou pouvant être remis à l'Abonné, selon le mode de souscription ; il n'a pas de valeur contractuelle, sauf modalités contraires prévues aux Conditions Particulières.

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

GTR (Garantie de Temps de Rétablissement) : délai total entre le signalement et le rétablissement du service. Le point de départ du délai sera précisé dans les conditions particulières de chaque service. Le point d'entrée auprès de l'Opérateur étant la prise de contact avec son service client, par téléphone ou par email.

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

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

Mise à disposition : désigne le fait de remettre le matériel au Client après la signature du Contrat. L'utilisation à la suite d'une mise à disposition peut être gratuite ou payante, suivant les conditions particulières ou commerciales en vigueur. Après la fin du Contrat, le matériel doit être aussitôt rendu dans le même état qu'à sa mise à disposition. Toutefois, si le matériel présente une quelconque anomalie, détérioration et ne fonctionne plus ou présente des dysfonctionnements, l'Abonné devra payer le prix de remplacement du matériel, suivant les tarifs et conditions en vigueur.
Le matériel mis à disposition reste la propriété de l'Opérateur. Ainsi, toutes manipulations/modifications par le Client sont interdites, sauf accord exprès de l'Opérateur ou intervention effectuée par ce dernier.

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

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

Partie (s) : désigne selon le contexte, l'Opérateur, l'Abonné ou les deux (02) conjointement.

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

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

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

Article 02 – OBJET

2.1. Les présentes Conditions Générales ont pour objet de définir les modalités de fourniture et d'utilisation des Offres, Produits et Services de l'Opérateur. Les Offres, Produits et Services de communications électroniques permettent à l'Abonné, l'émission et la réception sur toute l'étendue du territoire togolais, et à l'étranger (suivant les accords d'itinérance internationale en vigueur) de communications voix et données, nationales et internationales à partir de terminaux agréés, suivant les conditions en vigueur.
Toute utilisation ou exploitation des Offres, Produits et/ou Services par l'Abonné est régie par les présentes Conditions Générales que l'Abonné accepte sans réserve.

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

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

Les Conditions Générales, Spécifiques et Tarifaires pourront être modifiées à tout moment par l'Opérateur pour mise en conformité légale, réglementaire, contractuelle, fiscale, administrative ou technique. Dans ce cadre, l'Opérateur procédant à la modification ne sera nullement tenu de payer une indemnité quelconque de réparation. Et cela ne pourra être nullement considéré comme justifiant une demande de résiliation par l'Abonné. Par suite des modifications pouvant ainsi être apportées, la mise à jour des présentes Conditions Générales sera disponible sur le site Internet de l'Opérateur et auprès du service client, ou à la demande expresse de l'Abonné. Le Contrat, notamment dans le cas d'un formulaire d'abonnement /d'adhésion signé par l'Abonné, ne sera effectif envers l'Opérateur qu'après acceptation définitive par les services compétents de l'Opérateur des dispositions particulières consenties envers l'Abonné.
L'activation par l'Opérateur et l'accès à l'Offre, le Produit et/ou le Service souscrit par l'Abonné aura pour effet l'entrée en vigueur et l'effectivité de plein droit du Contrat.
A ce titre, il est rappelé que la signature par un représentant de l'Opérateur du formulaire d'abonnement/d'adhésion/souscription n'est pas obligatoirement requise pour qu'il engage l'Abonné et lui soit opposable, à partir du moment où celui-ci l'aura signé ou accepté lors de la souscription au service Conformément aux dispositions de la loi N°2017-007 du 22 juin 2017 relative aux transactions électroniques, le Contrat peut être établi et signé par voie électronique ou sur papier. Le Contrat conclu sur papier peut être numérisé et conserve la même valeur juridique. Le Client, en souscrivant et en utilisant l'Offre, le Produit et/ou le Service de l'Opérateur consent et reconnaît expressément adhérer au Contrat et aux Présentes.

Article 03 – DURÉE ET DATE D'EFFET

3.1. Durée
Le Contrat est conclu pour une durée incompressible indiquée ou mentionnée dans le Contrat ou formulaire d'abonnement/d'adhésion. Une fois arrivé à échéance, cette durée contractuelle sera renouvelée par tacite reconduction pour la durée initiale, sauf dénonciation de non-renouvellement par l'Abonné, par lettre recommandée avec accusé de réception et moyennant le respect d'un préavis de trois (03) mois calendaire.
La durée de cette période peut toutefois faire l'objet de modifications, qui ne seront applicables qu'après la signature effective par les Parties d'un avenant au Contrat.
Dans les cas où l'Abonné souscrit à une offre promotionnelle à durée limitée, à la fin de cette période promotionnelle, la tarification appliquée au Contrat sera celle du tarif catalogue public ou offre en vigueur au moment de l'utilisation. La résiliation avant les délais contractuels, pour quelque cause que ce soit, donnera lieu au paiement par l'Abonné des sommes restant dues (droits et frais d'abonnements) jusqu'à la date d'anniversaire, sauf dérogation expresse par l'Opérateur, après étude de sa demande de résiliation.

3.2. Date de prise d'effet
La durée d'engagement contractuel prend effet à compter de la date effective de l'activation du Service. La facturation débutera au moment de l'activation du Service. Le Contrat est conclu sous les conditions résolutoires cumulatives suivantes :

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

Article 04 – MODALITÉS D'ACCÈS AUX SERVICES

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

	Personne physique	Personne physique agissant dans le cadre de ses activités professionnelles ou personnes morales de droit privé	Personne morale de droit public
Identité – justificatif d'existence	**Documents et pièces requis**		
	Original (CNI, passeport, permis de conduire, carte d'étudiant, carte d'électeur la plus récente, carte de séjour ou une carte consulaire valable encore 1 an au moins) du demandeur ou de son parrain (majeur sans pièce ou mineur) Carte d'identification Biométrique	Original Carte Unique de Création d'Entreprise. Pièce d'identité du représentant légal et pièce d'identité de l'envoyé si ce dernier n'est pas le représentant légal. - KBIS de moins de 3 mois.	Décret de création/d'organisation de la personne morale, comportant toutes les mentions légales ordinaires - Document de pouvoirs d'habilitation et de signature
Si mandataire / représentant	- Original (CNI, Passeport, Permis de conduire ou carte de séjour valable encore 1 an au moins) - Justificatif de domicile original du représentant/mandataire - Pouvoir/mandat		
Adresse/ Siège Social	Justificatif de domicile original (certificat de résidence original ou copie dernière facture CEET/TDE)	N/A	N/A
Localisation	Plan de situation à main levée, avec les coordonnées GPS du lieu d'installation		
Coordonnées Bancaires (en cas d'option pour paiement par prélèvement bancaire)	- RIB Original ou chèque barré et annulé établi à l'ordre de l'Abonné, - Lettre du Client adressé à sa banque lui demandant de verser x montant à l'Opérateur et la périodicité du versement - Si tiers payeur : mêmes pièces mais au nom et à l'ordre du tiers payeur + lettre d'engagement		
Autres	- Attestation en bonne et due forme si exonération de TVA - Tout autre document ou pièce requis(e) demandé(e) par l'Opérateur		
NB : la présence physique du souscripteur est exigée pour les services mobiles personnes physique et celle du représentant légal pour les personnes morales			

L'Opérateur pourra, à sa discrétion, demander le paiement d'une caution.

4.2. Modalités de souscription
Le Service peut être souscrit dans une agence ou une boutique de l'Opérateur, ou auprès des revendeurs ou professionnels (points de vente) autorisés et agréés par l'Opérateur. Il appartient à l'Abonné de signaler à l'Opérateur tout fait ou agissement tendant à aller à l'encontre du respect des modalités techniques, commerciales et tarifaires par ledit canal de vente. Une fois l'ensemble des éléments nécessaires fournis, tels qu'indiqués lors de la souscription, sous réserve du respect par l'Abonné des conditions préalables à la fourniture des options du Service choisies et de la validation par l'Opérateur, ce dernier activera le Service et lestites options. L'Opérateur communiquera à l'Abonné par voie utile la confirmation d'activation, incluant les Identifiants mis à sa disposition.
L'activation du Service sur le numéro mobile entraine automatiquement l'activation du compte Mixx By Yas, conformément aux modalités mentionnées dans le contrat d'abonnement. En activant et/ou en utilisant un compte Mixx by Yas, l'Abonné reconnaît avoir dûment pris connaissance et accepté les conditions d'utilisation du service Mixx By Yas, ainsi que toutes les évolutions ultérieures pouvant être apportées.

4.3. Modalités de cession
L'Offre, le Produit ou le Service est souscrit par l'Abonné à titre strictement personnel. Toutefois, il peut céder son Contrat à un tiers, à condition que le repreneur reprenne la totalité des conditions de souscription de l'Abonné, préalablement validée par l'Opérateur. La cession se matérialise par la signature d'un nouveau contrat, en complément de la fiche de cession, cosignée par le cédant et le repreneur. Il appartiendra ensuite à l'Opérateur de valider définitivement la cession. Sous peine de la résiliation de son contrat, l'Abonné s'interdit la revente ou la commercialisation du Service sauf lorsqu'il opte pour une offre destinée à la revente. Le Contrat et toutes ses stipulations lieront les Parties aux présentes, leurs successeurs en droit et cessionnaires autorisés. L'Opérateur pourra librement céder, transférer, déléguer, sous-traiter ou encore aliéner tout ou partie de ses obligations, droits, titres ou intérêts en vertu du Contrat.

4.4. Déménagement
En cas de déménagement, l'Abonné peut demander le transfert de son abonnement à son nouveau local ou son nouveau domicile. Cette demande sera accompagnée des pièces justificatives du nouveau local de l'Abonné. La demande de transfert sera satisfaite en cas de disponibilité du service dans la zone du nouveau local et moyennant le paiement des frais de transfert. Dans le cas contraire, l'Abonné pourra demander la résiliation du Contrat pour changement de domicile préalablement notifié à l'Opérateur, si ce dernier n'a pas pu lui proposer de solutions alternatives. Si le Service est disponible dans la zone du nouveau domicile de l'Abonné, mais qu'il souhaite néanmoins arrêter son abonnement, il sera redevable du montant des abonnements restants à courir jusqu'à la date anniversaire ou date d'échéance de la période d'engagement contractuel. Les factures encourues pendant la durée du transfert restent dues dans leur totalité.

Article 05 – MODALITÉS DE PAIEMENT- DÉPOT DE GARANTIE - PAIEMENT D'AVANCE

5.1. Modalités de paiement
Les modalités de paiements sont liées aux offres souscrites.
Deux modalités sont possibles : le post paiement et le prépaiement

5.2. Post paiement - Dépôt de garantie
L'Opérateur pourra demander à l'Abonné lors de la souscription à certaines offres, ou en cours de Contrat, le versement d'un dépôt de garantie. Ce dépôt de garantie ou cette caution seront restitués par l'Opérateur à l'Abonné à la fin du contrat d'abonnement dans les meilleurs délais, après déduction des éventuels arriérés ou toute autre somme due par l'Abonné. Dans le cas où l'Abonné souscrit à un abonnement post-payé (post paiement), il lui sera demandé un dépôt de garantie dont le montant dépendra de l'offre choisie. Il devra également procéder au paiement de ses factures par prélèvement bancaire ou virement automatique, sauf indication expressément contraire de l'Opérateur.
Si le mode de paiement est par prélèvement bancaire, l'Abonné en post paiement devra verser une caution dont le montant est équivalent à deux (02) mois d'abonnement, sauf indication contraire de l'Opérateur. Si le mode de paiement se fait autrement que par prélèvement bancaire, l'Abonné en post paiement devra verser une caution dont le montant est équivalent à trois (03) mois d'abonnement, sauf indication contraire de l'Opérateur.
En cours de Contrat, en cas de modification de mode de paiement, l'Opérateur effectuera une réévaluation en exigeant de l'Abonné un réajustement du montant de sa caution.

5.3. Prépaiement-Paiement d'avance
Dans le cadre de certaines Offres, l'abonné pourra opter pour le prépaiement. Dans ce cas, il a la possibilité de procéder au paiement d'avance des mensualités. Le paiement d'avance s'effectue au moment de la signature du Contrat/formulaire d'abonnement. Le montant correspond à la somme du montant de l'abonnement multiplié par le nombre de mois d'engagement. En cas de souscription à une offre avec paiement d'avance, le Client n'est pas redevable du paiement de caution. La limitation de crédit mensuelle n'est ni proratisée, ni reportable et l'Opérateur ne remboursé pas la limitation de crédit mensuelle non consommée.

Article 06 – OBLIGATIONS ET RESPONSABILITÉS DE L'OPÉRATEUR

6.1. Obligations de l'Opérateur
L'Opérateur met en place les moyens nécessaires à la bonne marche du Service dans la limite de la fiabilité et/ou de la zone de couverture de la technologie utilisée par lui. Il prend les mesures nécessaires au maintien de la continuité et de la qualité du service de communications électroniques, suivant les modalités en vigueur et sous réserve de faisabilité et/ou disponibilité technique. L'obligation de l'Opérateur est une obligation de moyen. En cas de dérangement d'un service fourni par l'Opérateur, l'Abonné pourra, dans un délai de sept (07) jours ouvrés continus suivant le constat du dérangement, demander par téléphone, courriel ou courrier à l'Opérateur la suspension temporaire de l'abonnement, sauf cas de Force Majeure et sous réserve des conditions en vigueur. En dehors des cas des compensations réglementaires, (décision N°185/ARCEP/DG/22 du 24 octobre 2022 fixant les modalités de compensations des abonnés au service d'accès internet fixe), en aucun cas l'Opérateur ne pourra être tenu pour responsable de quelque forme de préjudice que ce soit l'Opérateur met à la disposition de l'Abonné, suivant les conditions en vigueur, un ensemble de prestations complémentaires précisé dans le Contrat (Service Après-Vente, Service Client, etc.). L'Opérateur pourrait être contraint d'interrompre de façon exceptionnelle le Service pour effectuer des travaux de maintenance, d'amélioration, d'entretien, de renforcement, de réaménagement ou d'extension des installations de son réseau ; ou suivant une instruction des Autorités. Ces interruptions, si elles dépassent deux (02) heures, seront notifiées par SMS/courriel/communiqué dans la mesure du possible avant qu'elles n'interviennent sauf lorsqu'elles auront un caractère d'urgence, exceptionnel ou de cas de force majeure.

6.2. Communication sur les offres
L'Opérateur prend les dispositions nécessaires pour communiquer de façon claire sur les offres. La communication se fait par tous moyens et à tout moment. Toutefois, l'abonné peut opter de ne recevoir de messages publicitaires de masse par SMS ou MMS en accédant au code USSD *801#. L'abonné est informé que, nonobstant ce qui précède, lors de la souscription ou l'activation de nouvelles offres ou nouveaux forfaits, un message automatique d'information, susceptible de contenir une publicité ponctuelle, lui sera notifié.

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

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

Place de la Réconciliation, Quartier Atchanté
Boîte Postale : 333 Lomé-TOGO
Téléphone : + 228 22 53 44 01
Email : contact@yas.tg

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

L'Opérateur ne sera pas tenu pour responsable de l'installation et du fonctionnement des terminaux utilisés par l'Abonné et non fournis par l'Opérateur. L'Abonné veillera à utiliser un terminal agréé conformément à la réglementation en vigueur. L'Abonné reconnaît et accepte que l'Opérateur pourra procéder à des tests permettant de contrôler la sécurisation des terminaux de l'Abonné. Le Service pourra s'avérer inopérant ou présenter des dysfonctionnements avec certains logiciels,
configurations, systèmes d'exploitation ou équipements de l'Abonné. L'Abonné devra, à la première demande de l'Opérateur, mettre fin à toute perturbation du réseau ou des services de l'Opérateur ou de tout tiers qui serait due à des conditions de raccordement ou d'utilisation d'équipements non-conformes ou détériorés.
De même, la responsabilité de l'Opérateur ne peut être engagée en cas de non-conformité des installations et équipements de l'Abonné aux normes en vigueur, ou défaut de dispositif de protection contre les risques de surtension/sous-tension ou effets de la foudre. En cas de mise à disposition, les matériels et équipements demeurent la propriété exclusive, incessible et insaisissable de l'Opérateur ou de ses ayants-droits. L'Abonné s'interdit d'effectuer toute ouverture, intervention technique, transformation, manipulation ou modification sur les matériels, configurations et équipements, à quelque fin que ce soit. L'Abonné informera l'Opérateur, sans délai, de toute disparition, destruction ou détérioration affectant le fonctionnement de tout ou partie des matériels et indemnisera l'Opérateur à concurrence des frais de remise en état ou de la valeur de remplacement des matériels. Les garanties et la maintenance en cas de défaut des matériels ne concernent pas les éléments constituant des matériels à l'Opérateur. La durée de la garantie est précisée dans l'offre relative au terminal. Constituent une cause d'exclusion de la garantie les dégradations dues à un manque de soins ou d'entretien ou à une mauvaise utilisation ou non-respect des conditions d'utilisation du matériel par l'abonné, notamment la non-utilisation et installation d'un système adéquat de protection anti-foudre, anti-sur tension, ou anti-sous tension (parafoudre, onduleurs, prise terre, …). En cas de résiliation du Contrat pour quelle que raison que ce soit, si les matériels ont été fournis par l'Opérateur à l'Abonné, ce dernier s'engage à l'en informer. Il devra remettre les matériels complets (accessoires inclus) en bon état et dans un emballage adapté dans un délai maximum de quinze (15) jours calendaires à compter de la date de résiliation. Le cas échéant, à défaut de retour des matériels ou en cas de retour incomplet, dans ce délai de quinze (15) jours calendaires, l'Opérateur pourra facturer à l'Abonné des pénalités suivant les tarifs en vigueur. La souscription à l'option assurance produit, proposée à l'Abonné pour lui garantir en permanence la disponibilité de son terminal en cas d'endommagement, est conditionnée à la possession des équipements de protection. Cette assurance prend effet à la signature du contrat y afférent et octroie un remplacement du modem défaillant, à raison d'un (01) seul remplacement par année de souscription et non par année calendaire. Ainsi, l'Abonné ne pourra prétendre à un remplacement supplémentaire survenant dans un délai minimal de 365 jours après le dernier remplacement. L'Opérateur ne saurait en aucun cas être tenu de réparer d'éventuels dommages, si ces dommages ne sont pas directement dus à son fait, au fait de ses ayants droits ou au fait des produits.
Il appartient notamment à l'Abonné de prendre toutes les mesures nécessaires pour veiller personnellement aux précautions à prendre, à l'occasion de toute utilisation du Service qui pourrait être faite par un mineur ou incapable (mise en place de toute tutelle ou sous curatelle). Les produits, services et/ou options supplémentaires, accessoires ou spécifiques pouvant être proposées par l'Opérateur ne confèrent nullement une garantie contre le risque d'effraction ou d'incendie et l'Opérateur ne peut garantir que les produits, offres et services ne peuvent pas être contournés ou faire l'objet d'un piratage. Les mesures de sécurité proposées, le cas ne pas produits, offres et services empêcheront tout dommage moral, immatériel, corporel ou matériel, cambriolage, vol, feu ou autre ; ni que les produits, offres et services fournisent dans tous les cas un avertissement ou une information préalable. La responsabilité de l'Opérateur ne peut nullement être recherchée par le Client, ses assureurs ou tous tiers que pour les conséquences dommageables d'une faute dûment prouvée.

ARTICLE 07 – OBLIGATIONS DE L'ABONNÉ

7.1 L'Abonné est tenu de prévenir l'Opérateur, immédiatement par tous moyens puis de confirmer par courrier écrit, dans un délai de trente (30) jours calendaires, de tout changement de coordonnées bancaires, de tout changement de domicile ou d'adresse de domiciliation de la facturation. Le manquement de l'Abonné à cette obligation pourra entraîner la suspension ou la résiliation de plein droit du Contrat. L'Abonné ne saura que l'Abonné ne puisse prétendre à une quelconque indemnisation, ni au remboursement de toutes sommes payées d'avance. En cas de perte de son téléphone mobile ou de l'équipement terminal de l'Abonné, celui-ci est tenu d'avoir immédiatement le service client de l'Opérateur pour demander une suspension de sa ligne. L'Abonné devra aussi confirmer par courrier écrit sa notification et, en cas de vol, adresser une copie du dépôt de plainte déposé auprès des autorités compétentes. La suspension de la ligne n'entraîne pas l'arrêt de sa facturation, le Client devra se doter d'un nouveau terminal et d'une carte SIM, suivant les tarifs en vigueur.

7.2. L'Abonné ne peut en aucun cas céder ou transmettre à un tiers à titre onéreux ou gratuit, sous quelque forme que ce soit, le bénéfice, partiel ou total, du Contrat, sans l'accord préalable et écrit de l'Opérateur. Il est bien entendu que le Contrat et/ou formulaire d'abonnement est conclu « intuitu personnae ». Sous réserve d'en informer l'Abonné, l'Opérateur est dûment autorisé à céder librement tout ou partie du Contrat à toute société et/ou partenaire dans laquelle/lequel l'Opérateur est en relation directe ou indirecte d'actionnariat. L'Abonné s'engage à utiliser l'Offre, le Produit ou le Service pour ses besoins auxquels la souscrire a été faite. Il s'engage à ne pas utiliser, sous quelque prétexte que ce soit, quelque lieu que ce soit, et abusive, notamment toute commercialisation, tout partage du Service ou toute utilisation du Service non conforme au cadre défini dans son offre. L'Abonné s'interdit toute utilisation du Service qui lucratif ou revendeur. Les Offres, Produits et Services ainsi souscrits, excepté pour certains services spécifiques, sous réserve des conditions et modalités spécifiques définies par le régulateur et/ou par l'Opérateur. Le partage de l'accès avec des personnes différentes que l'Abonné ou des personnes morales autres que morales est interdit. L'Abonné s'engage à ne pas détourner le Service, et notamment : ne pas utiliser de manière ininterrompue le Service à l'aide de systèmes de composition automatique de numéros, ne pas revouter les communications à l'aide de plateformes téléphoniques, SIMBOX, boîtier radio ou tout autre équipement similaire à disposition du Client, notamment, sans souscription d'une Offre spécifique, notamment pour des utilisations à des fins rémunératrices, n'est pas autorisée.
L'utilisation du protocole Privé VoIP ou VPN à travers le réseau Internet de l'Opérateur est autorisée pour les seules offres « Grand Compte ». En cas de détection d'utilisation du réseau VPN pour toute autre offre, l'Opérateur se réserve le droit de suspendre et/ou résilier le Contrat sans préavis ni indemnité. L'Abonné s'engage à ne pas utiliser des Offres, Produits et Services de l'Opérateur, ayant pour objet et/ou effet d'entraîner ou d'inciter, d'une part, la résiliation par un ou des client (s) de l'Opérateur d'une souscription ou offre en cours ; et d'autre part, d'avoir pour effet ou même à l'image de la réputation de l'Opérateur, de ses Offres, Produits ou Services, notamment dans le cadre de propos diffamatoires et de tous actes préjudiciables. Dans ce cas, l'Opérateur sera contraint de prendre toutes les mesures requises pour la sauvegarde de ses intérêts. L'Opérateur aura l'obligation de limiter, restreindre temporairement ou définitivement le(s) service(s) et/ou(s) appels effectué(s) par l'Abonné et de procéder à la migration de l'abonnement de l'Abonné vers une autre offre, pour raison de mise en conformité ou de sauvegarde du réseau et de l'intérêt général des usagers, sans que ne puisse être considérée comme faute tout une cause pouvant justifier une demande de résiliation. Sera considéré comme usage abusif ou détourné tout usage au-delà de la moyenne de consommation et utilisation mensuelle des Abonnés Yas Togo. Ainsi, pour les forfaits illimités, l'Opérateur accordera à l'Abonné la possibilité de connecter, sans limitation de durée de connexion, son équipement informatique afin de recevoir et d'envoyer des données à travers Internet et/ou d'appeler vers les numéros convenus. Dans ces cas, la F.U.P. (Fair Use Policy) est appliquée sur les débits et appels mis à disposition ou les appels non-inclus. L'Abonné être informé que le Client effectuant des usages et consommations contraires à la loi et/ou au contrat d'abonnement, et/ou abusifs, l'Opérateur sera contraint de restreindre ou de suspendre/résilier son abonnement jusqu'à ce qu'il se conforme à l'utilisation souscrite ou utilisation régulièrement prévue. Au cas où, conséquent à la suspension/résiliation, le Client sera informé de/des utilisation(s) non-conforme(s).
En cas de suspension/résiliation, l'Opérateur proposera au Client la migration de son offre vers l'offre correspondant à son utilisation. Sur la demande du Client, l'opérateur pourra et les stipulations contractuelles et de facturations seront ajustées automatiquement de plein droit à cet effet. Dans le cas où l'opérateur est contraint de procéder à une résiliation du Contrat du fait de l'Abonné, l'Abonné reste redevable des facturations issues de sa souscription jusqu'à la résiliation effective du Contrat ; sauf cas spécifique validé par l'Opérateur.

7.3 L'Abonné s'engage à assurer la confidentialité de tout identifiant, code secret, code PIN ou mot de passe qui pourra lui être remis par l'Opérateur pour bénéficier du Service. A ce titre, l'Abonné demeure seul responsable de tout détournement et utilisation du Service effectué(e) à partir de ces éléments et informations qui doivent demeurer confidentiels. Toute connexion, communication ou opération effectuée à partir de la ligne et/ou des Identifiants de l'Abonné sera réputée avoir été effectuée par ce dernier. Sauf faute de l'Opérateur ou fraude imputable à un tiers prouvée par l'Abonné auprès des Autorités, ce dernier est responsable de l'ensemble des coûts et faits de son Identifiant et de son Service de communications électroniques, quel que soit l'utilisateur et des conséquences qui en résultent. L'Abonné doit immédiatement déclarer à l'Opérateur toute perte, détournement ou utilisation non autorisée de ses Identifiants. En cas de communication ou divulgation par l'Abonné de son ou ses identifiants secrets, mots de passe ou codes secrets, il devra procéder immédiatement à son/leur remplacement. Le cas échéant, il en demeure seul responsable.
7.4 L'Abonné s'interdit de dénaturer, utiliser de manière abusive ou illicite les matériels et équipements mis à sa disposition par l'Opérateur. Plus précisément, il s'interdit de modifier, reprogrammer, réinstaller et effectuer toute manipulation de nature à porter atteinte à la sécurisation ou l'intérêt de l'Opérateur. Plus particulièrement, le Client s'interdit de modifier tout équipement installé par l'Opérateur, il en est de même des configurations. Le cas échéant, l'Opérateur prendra toutes les mesures utiles et nécessaires pour la protection de ses intérêts et pourra ainsi suspendre ou restreindre l'offre souscrit par l'Abonné. Toutefois, l'Abonné reste redevable des facturations issues de sa souscription jusqu'à la résiliation effective du Contrat.

ARTICLE 08. LIMITATION DE CRÉDIT MENSUELLE

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

8.2. Sur certaines offres, l'Abonné peut suivre à titre indicatif sa consommation via le service de suivi de consommation mis à la disposition de l'Opérateur. Ce service n'apporte aucun droit sur le contrat/formulaire de fourniture de services. L'Abonné reconnaît toutefois que la consommation indiquée peut accuser des retards d'actualisation, en raison des systèmes et paramètres de facturation en vigueur.

8.3. Il appartient à l'Abonné de veiller à ce que le crédit affecté à son compte soit suffisant pour ne pas prétendre à une interruption de services. Afin d'éviter à son ayant-droit, l'Abonné peut être limité dans ses appels, connexions ou communications sans prétendre à une quelconque indemnisation ou réduction de tarifs.

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

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

ARTICLE 09. TARIFS DES SERVICES/MODALITÉS DE RÈGLEMENT

9.1 Tarifs

Les tarifs des Offres, Produits et Services et les tarifs des appels peuvent être remis par l'Opérateur à titre indicatif à l'Abonné, sur la demande, sous réserve d'évolution. Dans ce cas, l'Abonné pourra demander à l'Opérateur de lui remettre les nouveaux tarifs en vigueur. Étant précisé que pour des raisons d'augmentation de ses coûts structurels, l'Opérateur se réserve le droit d'appliquer une augmentation de ses tarifs, suivant les dispositions légales, administratives et fiscales, tout en informant préalablement l'Abonné. Il en sera de même en cas de dévaluation du franc CFA. De manière générale, sont exclus du service de forfait téléphonique les appels vers les numéros courts, spéciaux, d'urgence, vers des serveurs vocaux de type SVA/SVI, vers des serveurs Internet, ou un numéro d'accès géographique ou un numéro mobile. Les tarifs des services d'appels nationaux et internationaux sont appliqués suivant un pas de facturation de trente (30) secondes. Les volumes internet consommés sont facturés par tranche de Dix Kilo octet (10 Ko) et peuvent ne correspondre pas volumes montants et descendants vers internet. En dehors des offres promotionnelles, les dispositions relatives à l'abonnement et au Service peuvent être modifiées à tout moment par l'Opérateur. Après information au Client suivant les délais en vigueur, ce dernier est en droit de dénoncer son contrat sans pénalité en cas de hausse des conditions tarifaires. L'Opérateur informera, à ce titre, le Client du délai dont il dispose pour accepter ou non les nouvelles conditions de l'Offre ou pour résilier son Contrat. La version à jour en vigueur de ce document, ainsi que les informations utiles à l'usage du service seront publiées sur le site Internet de l'Opérateur. En cas de résiliation, l'Opérateur pourra appliquer, le cas échéant, des frais de désinstallation suivant la tarification en vigueur. L'Abonné peut choisir de changer de formule d'abonnement sous réserve de remplir certaines conditions. Le changement de formule d'abonnement doit faire l'objet d'un courrier physique ou électronique et/ou d'un nouveau contrat ou avenant contractuel, moyennant le paiement de pénalités, de coûts de migration ou de redevances supplémentaires, suivant les conditions et tarifications en vigueur.
La nouvelle formule prendra effet au plus tard le 1er du mois suivant la demande, le premier jour du mois suivant la signature, si l'évolution est effective au plus tard dix (10) jours ouvrables avant la fin du mois en cours.

9.2 Facturation des Services

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

• d'avance pour le Service, les options du Service et les redevances ;

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

• à terme échu pour les frais d'échange des matériels et équipements.

• à terme échu pour les frais dus au titre de l'utilisation ou de l'achat de Services ou de Produits fournis par l'Opérateur, notamment les jeux concours. Les modes de paiement autorisés sont susceptibles d'être modifiés par l'Opérateur à tout moment, l'Abonné devra se référer à la liste des modes de paiement à jour sur le site www.yas.tg, dans les Agences ou les Boutiques de vente ou points de vente agréés par l'Opérateur, ou auprès des service client de l'Opérateur. L'une mentionnée sur les factures mensuelles, sur l'extrait de compte de facturation, payables en monnaie locale, dans un délai maximum de quinze (15) jours calendaires à compter de la date d'édition de la facture, sauf indication contraire/spécifique de l'Opérateur. La première facture comprend l'abonnement au Service au plus tard un (01) mois après l'activation du Service et inclura notamment selon le Service et/ou les options du Service, et au prorata entre la date de mise en service et la date de la première échéance facturée, les éventuelles frais d'échange du/achat des matériels et équipements, les frais éventuellement liés à l'activation du Service, le montant des consommations entre la date de souscription et la date de facturation et la déduction des sommes éventuellement payées à la souscription. Toute période commencée sera facturée au prorata. Les options du Service qui est entamée est due en totalité. Les factures mensuelles devraient être éditées au plus tard le dix (10) de chaque mois et devraient être transmises par voie électronique sur l'adresse électronique de l'Abonné, par coursier et service postal sur décision de l'Opérateur. En aucun cas, l'Abonné ne peut invoquer la non-réception de la facture pour justifier le retard de paiement. La facture établie par l'Opérateur constitue un titre de créance et une preuve certaine pour établir et exiger cette créance. Pour l'usage de certaines offres, une facture détaillée, comprenant, portant sur l'ensemble des communications entrantes et sortantes de la période facturée et faisant apparaître les numéros dans leur intégralité, peut être envoyée à l'Abonné s'il en fait la demande écrite et suivant les tarifs en vigueur. Il est porté à la connaissance du Client que la facture sur papier est optionnelle. Elle pourra être délivrée à la demande expresse de l'Abonné, moyennant le paiement de frais prévus à l'Opérateur. L'Abonné, ou le tiers payeur qui s'est engagé expressément, est principalement responsable du paiement de l'ensemble des sommes facturées. Les factures émises par l'Opérateur, si elles ne sont pas réglées, totalement, à leur échéance, portent intérêt au taux légal en vigueur au moment de la facturation. L'Opérateur facturera en sus les frais de gestion forfaitaire par facture au tarif en vigueur à la date d'échéance de la facture. L'Opérateur peut offrir au Client la possibilité de suivant la date d'échéance du montant non réglé jusqu'à son paiement intégral, ceci sans préjudice des dommages intérêts que pourra réclamer l'Opérateur du fait du retard de paiement. Dans le cadre de certaines Services, l'Opérateur peut offrir au Client la possibilité de différer le paiement, dans le cas où celui-ci ne dispose pas des moyens nécessaires pour effectuer le règlement immédiatement. En cas de paiement différé, l'Opérateur appliquera des frais supplémentaires (frais de paiement différé) qui seront exigibles au moment du règlement. La nature et le montant de ces frais seront clairement spécifiés dans l'offre, communiqués au Client et acceptés par lui lors de la souscription à l'Offre. Les frais de recouvrement restent à la charge de l'Abonné en cas d'obtention par l'Opérateur d'un titre exécutoire ou d'exécution forcée contre l'Abonné. Dans le cas où l'Abonné n'aura pas respecté son obligation de payer régulièrement une ou des factures, notamment par suite du rejet d'un prélèvement/virement bancaire ou de retour de chèque émis, les frais divers liés à l'impayé seront factures de plein droit à l'Abonné (frais forfaitaires, notamment de rejet et de réactivation, suivant la tarification en vigueur).
Tant que l'Abonné n'a pas expressément notifié (par courrier recommandé écrit avec accusé de réception et/ou par courrier électronique) son intention de résilier le Contrat en vigueur, sous réserve des conditions applicables et d'acceptation expresse par l'Opérateur, les frais d'abonnement continueront de courir et seront facturés de plein droit à l'Abonné. Les divers frais pouvant résulter d'un impayé ou d'un paiement partiel sont à la charge de l'Abonné. Dans le cas où une ou plusieurs factures seraient impayées, tout nouveau paiement de l'Abonné sera affecté aux factures les plus anciennes, par ordre chronologique de facture, sans considération du Produit ou Service souscrit par l'Abonné. En règle générale, toute nouvelle demande de ligne ou de Service pour l'Abonné est conditionnée par le paiement intégral des factures antérieures à cette date. L'Opérateur se réserve le droit de migrer les lignes concernées par un impayé en prépayé une fois le paiement du solde effectué par l'Abonné, sous réserve des conditions en vigueur. Conformément aux dispositions légales, réglementaires et les pratiques en vigueur dans le secteur, notamment en matière d'enrichissement sans cause, les éventuels transferts de crédit, bonus ou autre recharge, que l'Abonné aurait reçu à tort feront l'objet d'une annulation de plein droit par l'Opérateur, et seront ainsi prélevés directement sur le compte de l'Abonné pour restitution à qui de droit et ce, aux torts exclusifs de l'Abonné.

9.3. Mode de paiement

Les factures sont réglées soit par Mixx By Yas, soit par virement bancaire, soit par prélèvement automatique, soit par chèque ou via un tiers payeur (qui peut recourir aux différents modes de paiement). Les différents modes de paiement sont réglées sur coordonnées de compte Mixx By Yas ou compte bancaire en vigueur et communiquées par l'Opérateur.

9.3.1. Règlement par Mixx By Yas

Les ordres de transferts Mixx By Yas devront être effectués vers le compte Mixx By Yas communiqué par l'Opérateur, suivant l'offre souscrite, ou à partir du menu Mixx By Yas de l'Abonné, jusqu'à la réglement des factures à prélèvement pouvant également se faire de manière automatique et ce, conformément au Service souscrit par le Client.

9.3.2. Règlement par virement bancaire

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

9.3.3. Règlement par prélèvement automatique

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

9.3.4. Règlement par chèque

Les chèques seront libellés au nom de l'Opérateur.

9.3.5. Règlement par un tiers payeur

Est tiers payeur la personne physique ou morale qui s'engage à payer les factures correspondantes aux produits et services fournis à l'Abonné par l'Opérateur, sans que l'Abonné ne soit totalement déchargé. Le tiers payeur devient débiteur principal pour le paiement des factures sur le compte du débiteur principal. Il appartient à l'Abonné d'informer le tiers payeur des Conditions Générales en vigueur, de toute modification des tarifs de produits et services et de leur mise à jour. Au cas où le tiers payeur devient défaillant ou admis comme débiteur de l'Opérateur, l'Abonné s'engage à fournir à l'Opérateur les documents prévus et, suivant la qualité du tiers payeur proposé, l'Abonné s'engage à informer le tiers payeur qu'il peut mettre fin à son obligation de paiement par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à l'Opérateur, sous réserve que l'Abonné procèdera au paiement de toute facture à échoir ou échue et/ou tous arriérés. Le tiers payeur est libéré par le paiement de la première facture qui suit la réception de la lettre recommandée, sous réserve de l'obtention d'une quittance délivrée par l'Opérateur. Dans le cas de défaillance du tiers payeur, l'Abonné n'est nullement exempté de son obligation de paiement de toutes factures et sommes dues. La désignation d'un tiers payeur ne dégage pas l'abonné de sa qualité de débiteur direct, car il est le seul responsable du paiement des produits et services vis à vis de l'Opérateur.

ARTICLE 10. RENSEIGNEMENTS ET RÉCLAMATIONS SUR LES FACTURES

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

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

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

L'Opérateur est amené à collecter, traiter et/ou conserver vos données à caractère personnel, notamment dans le cadre de l'exécution du Contrat qui permet de bénéficier des Offres, Produits et Services de l'Opérateur, de l'amélioration, l'exploitation des Offres, Produits et Services vaut acceptation de la part du Client de la collecte de ses données à caractère personnel. En cas d'arrêt d'utilisation, l'Opérateur pourra être amené à conserver les données collectées pour des raisons d'ordre légal, technique et spécifique. Les informations concernant les Abonnés, contenues dans les fichiers de l'Opérateur, peuvent être transmises aux personnes physiques ou morales qui sont habilitées à les connaître au titre de l'utilisation, l'exploitation et l'évolution des Offres, Produits et Services de l'Opérateur.
L'Opérateur s'engage et traite les données personnelles de l'Abonné en conformité avec la réglementation en vigueur applicable à la protection de ces données, notamment la loi N°2019-014 du 29 octobre 2019 relative à la protection des données à caractère personnel en vigueur. Conformément à l'application des données à caractère personnel recueillies lors de la souscription sont nécessaires dans le cadre des Services fournis conformément aux Conditions Générales ainsi qu'au respect d'obligations légales. L'Abonné est informé que les données sont collectées pour les finalités liées à la fourniture et à la qualité des services auxquels l'Abonné a souscrit, le traitement des demandes d'informations et réclamations, les besoins de statistiques, la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme, la contribution à la lutte contre la cybercriminalité et de façon générale la contribution à la sécurité nationale. Les données à caractère personnel collectées ne seront communiquées à aucune tierce personne sans le consentement exprès du Client, sauf dans les cas prévus par la loi en vigueur notamment, l'article 14 de la loi N°2019-014 du 29 octobre 2029 relative à la protection des données à caractère personnel. L'Abonné est informé que les données collectées peuvent être transmises aux personnes physiques et/ou morales ayant le même degré de protection des données à caractère personnel que le pays de l'Opérateur et qui sont habilitées à les traiter, et les connaître au titre de l'utilisation, l'exploitation et l'évolution des Offres, Produits et Services de l'Opérateur conformément aux textes en vigueur au Togo. L'Abonné dispose du droit d'accès, du droit de rectification et de suppression, du droit à l'oubli numérique, du droit à la sauvegarde ou à la mise à jour des données, du droit à l'effacement des données et peut à tout moment les exercer en s'adressant au service client de l'Opérateur. Les données à caractère personnel seront conservées aussi longtemps que nécessaire pour réaliser les traitements indiqués ci-dessus ou à d'autres fins essentielles telles que se conformer aux obligations légales, résoudre les éventuels litiges et mettre en oeuvre le Contrat et ce conformément aux dispositions légales et réglementaires en vigueur. L'Opérateur peut également sous-traiter le traitement de ces données dans le cadre l'article 20 de la loi précitée. En cas d'impayés ou de déclarations irrégulières, les informations relatives à l'Abonné sont susceptibles d'être inscrites dans un fichier accessible aux opérateurs de communications électroniques et/ou institutions financières.
En cas de requisition officielle adressée par les Autorités compétentes, l'Opérateur doit collaborer et communiquer à ces dernières tous les renseignements et informations dont il pourrait avoir connaissance. Seules les informations sur les appels émis par l'Abonné peuvent lui être communiquées dans une agence contre paiement des frais y relatifs. Aucune information relative aux appels reçus ou connexions ne sera communiquée.

Article 12 – SUSPENSION OU ARRÊT DU SERVICE

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

• en cas de non-paiement d'une facture à la date limite de paiement figurant sur la facture, ce qui n'a pas pour effet de suspendre la facturation ; Dans tous les cas, le Client ne peut excéder trois (03 factures impayés).

• si l'Abonné manque à une quelconque de ses obligations telles que prévues dans les dispositions contractuelles en vigueur au moment de l'utilisation ou exploitation y compris l'utilisation à des fins commerciales d'une offre privée et tout usage détourné ou non conforme aux dispositions contractuelles ;

• pour des raisons impératives de sécurité et d'ordre public. A cet effet, l'Opérateur peut, soit suspendre la ligne ou la connexion avec ou sans préavis ; soit, sans suspendre la ligne, demander à l'Abonné de ne pas utiliser sa ligne temporairement. Dans cette hypothèse, tant que l'Abonné continue à utiliser sa ligne, il reste responsable des communications ou connexions susceptibles d'être passées à partir de cette dernière ;

• si le tiers payeur manquait à son obligation de paiement, ce qui n'a pas pour effet de

suspendre la facturation. Le Service pourra être arrêté et toute ressource fournie, récupérée en cas de non-paiement dans le délai de trois (03) mois accordé au client après suspension du service ; tout nouvel abonnement ne pourra s'opérer que dans le cadre de la souscription d'un nouveau Contrat. Dans le cas spécifique de l'arrêt d'un Service résultant de l'initiative de l'Opérateur, pour des raisons d'ordre technique, sans basculement de ce Service vers une autre technologie, le Service objet de l'arrêt technique prolongé et/ou définitif ne sera pas facturé. En cas d'usage abusif, détourné ou non-conforme des Offres, Produits et/ou Services, l'Opérateur est autorisé à procéder à :

- la suspension immédiate de l'Offre et/ou du Service, sur simple constat après notification restée sans effet pendant 24 heures;
- la migration vers une offre adaptée à l'usage détourné ;
- la saisine de toutes Instances et Juridictions, pour poursuivre l'éventuel Abonné contrevenant. Dans tous les cas visés par cet article, l'abonnement reste dû à l'Opérateur pendant la période de suspension ou de restriction du service.

Article 13 – RÉSILIATION DU CONTRAT / FIN DU CONTRAT

En cas de résiliation d'une Offre, l'Opérateur se réserve le droit de mettre fin à tout autre Produit ou Service mis à la disposition de l'Abonné. La résiliation d'une Offre peut intervenir dans les mêmes conditions pour des dettes nées d'autres contrats d'abonnement souscrits auprès de l'Opérateur, ainsi qu'en l'absence de contestation sérieuse de la créance, que ces conventions soient antérieures ou postérieures au Contrat.

13.1. Résiliation de commun accord
Le présent contrat peut être résilié à tout moment d'un commun accord, dûment matérialisé par un accord signé, entre les Parties. Sous réserve des conditions en vigueur, en particulier les conditions relatives aux durées de préavis par rapport à la date de fin d'engagement, en cas de résiliation par l'Opérateur ou l'Abonné, la demande de résiliation doit parvenir à l'autre Partie par lettre recommandée avec accusé de réception, au moins trois (03) mois calendaires avant la date souhaitée de résiliation. Dans le cas d'une résiliation avant terme, l'Abonné aura le choix entre deux (02) options :

- l'utilisation du Service jusqu'à la date anniversaire du contrat, dans lequel cas les factures mensuelles seront maintenues et dues jusqu'au terme du Contrat. La résiliation se fera le dernier jour du mois précédant la date anniversaire ;
- l'arrêt immédiat du Service moyennant le paiement de la facture de fin de Contrat couvrant les mois restants dus jusqu'au terme du contrat et de tous frais de désinstallation, le cas échéant. Avant de résilier son Contrat ou pour toute information relative à la résiliation, l'Abonné pourra contacter le service client pour être informé des conditions de résiliation en vigueur. En plus des cas prévus aux présentes et dans la Documentation Commerciale, le Contrat pourra être résilié par l'Opérateur à tout moment, de plein droit, sans que l'Abonné ne puisse se prévaloir d'une quelconque indemnité, en cas :
- d'absence de régularisation d'un dossier incomplet,
- de dépassement de l'encours,
- d'incident ou retard de paiement non régularisé par l'Abonné cinq (05) jours calendaires après l'envoi d'une mise en demeure.

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

- fausse déclaration de l'Abonné ;
- retrait ou suspension de l'autorisation accordée par l'Autorité/l'Agence de régulation ;
- perturbation du réseau de l'Opérateur par un équipement ou logiciel de l'Abonné ;
- utilisation du Service en violation d'une des clauses du Contrat. Notamment, l'Opérateur pourra retirer des données mises en ligne par l'Abonné ou en rendre l'accès impossible, sans que l'Abonné ne puisse mettre en cause sa responsabilité à cet égard ;
- migration technologique non acceptée par l'Abonnée ;
- incapacité de l'Opérateur à fournir le Service technique. L'Opérateur pourra également résilier le Contrat lorsqu'une cause de suspension n'aura pas disparu dans un délai de cinq (05) jours calendaires suivant la suspension du Service. L'Opérateur pourra également résilier le Service en cas d'utilisation non conforme aux présentes Conditions Générales par l'Abonné. Dans ce cadre, en cas de résiliation anticipée du Contrat, en raison d'une faute ou d'un fait imputable au Client, ce dernier devra s'acquitter des mensualités restantes et des frais de résiliation et/ou de désinstallation auprès de l'Opérateur.

13.2. Résiliation à l'initiative de l'Abonné
L'Abonné peut mettre fin à son Contrat par lettre recommandée écrite ou par mail avec accusé de réception, dûment adressée et reçue par l'Opérateur (dans le cas d'une lettre : à établir en double exemplaire dont l'une sera remise à l'Opérateur et l'autre conservée par l'Abonné après visa de réception par le Service Client de l'Opérateur pour en faire foi). Il obtiendra ainsi toutes les informations nécessaires sur les modalités de cette résiliation ainsi que les frais de résiliations applicables auprès de son service client de l'Opérateur. La résiliation du Contrat prend effet trois (03) mois calendaires, après la réception de la lettre recommandée, sous réserve du respect des modalités et conditions sus-évoquées. Dans l'intervalle, l'Abonné reste redevable de l'abonnement avec ou sans forfait, ainsi que des communications passées, de la totalité des services facturés ainsi que des frais et débours liés à un éventuel incident de paiement. Lorsque l'Abonné résilie avant la fin de la période initiale prévue à l'article 3 des présentes, les redevances d'abonnement restant à courir jusqu'à l'expiration de cette période deviennent immédiatement exigibles. Ainsi, la facturation des droits et frais d'abonnements ainsi que des consommations continueront de plein droit tant que la résiliation expresse et dûment validée par l'Opérateur ne sera pas effective. Les redevances mensuelles et les consommations éventuelles seront donc ainsi facturées à l'Abonné, de plein droit, tant que la résiliation du Contrat n'est pas effective. La résiliation des lignes Internet et Réseaux Privés en Fibre Optique et/ou ADSL donne lieu au versement des frais de désinstallation spécifiques en fonction de l'ancienneté de l'abonné. Les frais de désinstallation applicables à compter de la date d'activation sont fixés dans les conditions spécifiques du service. L'Abonné pourra également résilier le Contrat pour des motifs légitimes. Pour exercer cette faculté de résiliation, l'Abonné devra faire parvenir à l'Opérateur sa demande de résiliation accompagnée des pièces justificatives y afférentes. La résiliation du Contrat prend effet trois (03) mois calendaires à compter de la validation par l'Opérateur de la demande exceptionnelle de résiliation. Peuvent être considérés, comme des motifs légitimes, les cas suivants et à condition qu'il n'y a pas continuation d'utilisation ou d'exploitation directement ou indirectement :

- chômage prolongé ou départ à la retraite définitive (suite à la rupture d'un contrat à durée indéterminée), hors demande d'ouverture de ligne ou demande de réengagement d'abonnement intervenue pendant le préavis, faillite personnelle, redressement judiciaire ou liquidation judiciaire;
- décès de l'Abonné ;
- incarcération de l'Abonné ;
- déménagement hors du territoire national ou dans une zone où l'Opérateur n'est pas dument autorisé à fournir ses Services ;
- cas de force majeure affectant l'Abonné pour une longue durée (supérieure à trois (3) mois). Il est expressément convenu entre les Parties qu'un Abonné ayant signé un Contrat et souhaitant le résilier avant l'activation du Service devra prendre en charge les frais d'installation et/ou d'activation dudit Service, déjà engagés par l'Opérateur. Il en sera de même pour les frais de désinstallation et/ou de désactivation. En cas de réabonnement et quelle qu'ait été la cause de résiliation du précédent contrat, l'Abonné ne pourra bénéficier de son ancien identifiant.

13.3. Conséquences du terme d'un Contrat
L'Opérateur pourra, au terme ou en cas de résiliation ou fin du Contrat, supprimer toutes les données stockées sur son serveur ou ses équipements. Conformément aux dispositions légales et réglementaires, l'Opérateur se réserve le droit de facturer à l'Abonné les frais techniques liés à la fermeture de l'accès suivant la tarification en vigueur, en cas d'interruption du Contrat.

ARTICLE 14 – RÉCLAMATIONS

Toute réclamation de l'Abonné doit être formulée par écrit et adressée au service client de l'Opérateur par courrier physique avec accusé de réception à envoyer à l'adresse du Siège Social de l'Opérateur ou par mail avec accusé de réception à l'adresse : reclamation.client@yas.tg.

Article 15 – COMPÉTENCES JURIDICTIONNELLES – CONFORMITÉ

Les relations contractuelles de l'Abonné avec l'Opérateur sont soumises aux dispositions légales et règlementaires en vigueur au Togo. Les Parties s'engagent à régler à l'amiable tout litige survenu à l'occasion de l'exécution ou de l'interprétation des dispositions contractuelles ou de ce qui pourrait en être la conséquence. En cas d'échec desdites procédures de règlement à l'amiable, tout litige sera porté devant les Tribunaux compétents de Lomé. Toutes les dispositions contractuelles existantes entre les Parties devront être mises en conformité en cas de changement ou évolution des dispositions légales, administratives et règlementaires en vigueur, et modifiées en ce sens, sans que cela ne puisse être considéré comme étant une cause pouvant justifier une résiliation du contrat. Il en sera de même des modalités tarifaires et financières en cas d'augmentation obligatoire résultant de décisions légales, administratives, gouvernementales et réglementaires, notamment en matière de dévaluation du Franc CFA ou de modification des coûts structurels de l'Opérateur permettant ainsi de maintenir l'équilibre du Contrat.