

CONDITIONS GENERALES D'ABONNEMENT AUX SERVICES MOOV CI

Les présentes dispositions s'appliquent à toutes les offres de Service proposées par MOOV CI quel que soit le canal de vente.

Les présentes conditions générales des Services restent applicables pendant toute la durée du contrat.

Les présentes conditions générales concernent aussi bien les abonnés prépayés que les abonnés Post payés et s'appliquent à tous les détenteurs de carte SIM MOOV CI quel que soit le mode d'acquisition de ladite carte.

Article 1-Définitions

- 1.1 **Abonné** : désigne la personne physique ou morale utilisant les produits et services MOOV CI; En fonction des modalités de rechargement, elle peut souscrire aux offres prépayées ou post payées.
- 1.2 **Abonné Hybride** :
- 1.3 **Abonné Prépayé** : Abonné utilisant des rechargements prépayés pour l'utilisation des services MOOV CIMOOV.
- 1.4 **Abonné Post payé** : Abonné auquel des factures sont adressées après l'utilisation des services mobiles MOOV CIMOOV, à la fin de chaque mois.
- 1.5 « **Acquéreur** » ou « **bénéficiaire** » ou « **membre** » désigne toute personne désignée par tout moyen laissant trace écrite par le client comme bénéficiaire des produits et services incluant mais non limitativement le Salarié, employé, agent, mandataire, client, etc.
- 1.6 **Carte Sim MOOV CI**: désigne la carte à microprocesseur. Elle constitue un module qui identifie techniquement et individualise l'abonné sur l'ensemble des réseaux de télécommunication, quel que soit le terminal agréé utilisé pour émettre et recevoir des communications.
- 1.7 **Client** : désigne personne physique ou morale signataire du contrat défini à l'article 1.8 ci-dessous et/ou utilisant les services MOOV CI;
- 1.8 **Contrat** : désigne les conditions générales d'abonnement aux services MOOV, toute annexe, conditions particulières, fiche tarifaire MOOV et tout autre document y afférents.
- 1.9 **Fiche tarifaire** : désigne l'ensemble des prix des services fournis par MOOV CI, disponibles sur son site internet officiel ([www .moov.com](http://www.moov.com)) et dans tous ses points de ventes
- 1.10 **Inactivité (Abonné inactif)** : Désigne la période de trois mois au cours de laquelle un abonné n'aura réalisé aucune des actions suivantes : émission ou réception

d'appel, émission de SMS, établissement d'une connexion internet ou transaction électronique de type Mobile money.

1.11 « **Produits** » signifie le matériel, le logiciel, les matières et les composantes à fournir, à être installés, examinés, employés et commercialisés dans le cadre du présent contrat à savoir, téléphones, Clés USB, Wimo (Wifi Mobile), Box wifi, Smartphones, Tablettes et tous équipements fournis par l'opérateur susceptibles d'être utilisés par les clients .

1.12 **Offre** : désigne les services et produits proposés par MOOV CI dans le cadre du présent contrat.

1.13 **SPAM ou JUNK MAIL**: désigne des messages polluants, notamment toute communication électronique non sollicitée, ces communications pouvant être constituées entre autres par des envois en grande quantité de messages, effectués à des fins publicitaires et/ou commerciales.

1.14

1.15 **SMS** : Short Message Service désigne le service permettant l'envoi ou la réception de messages textes depuis un terminal agréé GSM ; par extension désigne le message lui-même.

1.16 **Service MOOV Money** : désigne le Service Mobile Money innovant permettant à l'abonné de faire des paiements, de recevoir ou de transférer de l'argent via son téléphone mobile et toute autre possibilité offerte par ce service

1.17 **Service MOOV CI**: désigne le service d'exploitation du réseau de communications électroniques ouvert au public, requérant l'utilisation de ressources rares, sur l'ensemble du territoire ivoirien établi par la société ATLANTIQUE TELECOM COTE D'IVOIRE. ».

1.18 **Tiers payeur** : désigne la personne physique ou morale qui s'engage, à payer les factures correspondant aux produits et services fournis à l'abonné.

1.17 **Territoire** : désigne la république de Côte d'Ivoire

Article 2-objet du contrat

Les présentes Conditions Générales définissent les conditions d'abonnement aux offres prépayées ou post payées aux services de radiotéléphonie proposés par ATLANTIQUE TELECOM Cote d'Ivoire (Ci-après « MOOV CIMOOV CI ») sur le réseau GSM/GPRS,EDGE,UMTS et LTE qu'elle exploite en vertu du cahier de charges des titulaires de licence individuelle de catégorie C1A annexé à la licence individuelle pour l'établissement et l'exploitation d'un réseau de communication électronique ouvert au public.

Le service souscrit par l'Abonné à titre principal lui permet, dans la zone de couverture du réseau exploité par MOOV CIMOOV CI:

- d'émettre et de recevoir des appels téléphoniques en Côte d'Ivoire,
- d'émettre vers les mobiles et de recevoir, en Côte d'Ivoire des messages écrits (SMS) depuis ou sur son téléphone mobile,

A ce service souscrit à titre principal, s'ajoutent des services complémentaires qui sont automatiquement accessibles à l'abonné et des services optionnels qui nécessitent la souscription d'options spécifiques.

Ces services complémentaires et/ou optionnels regroupent :

- l'émission et la réception d'appels internationaux dans la zone de couverture du réseau de MOOV CI ou des réseaux exploités par d'autres opérateurs avec lesquels MOOV CI passé des accords d'itinérance (ci-après Opérateurs Tiers), l'accès se faisant aux conditions techniques de l'Opérateur Tiers
- l'émission et la réception de messages multimédia (MMS) sous réserve de disposer d'un téléphone mobile disposant de la fonctionnalité et du paramétrage adéquats,
- les services d'accès au réseau Internet selon l'offre souscrite
- L'accès au service MOBILE MONEY.
- des options telles que notamment double appel, présentation du numéro,...

Enfin l'Abonné peut également bénéficier, selon l'offre souscrite, de services de fourniture de contenus (téléchargement de jeux, de musique, de sonneries, accès à des services d'information,...) ou de services de crédits (voix, data, ...)

Article 3-Pièces à fournir pour la souscription au contrat

3.1 Obligations relatives à l'identification

En vertu du Décret n° 2017-193 du 22 mars 2017 portant identification des abonnés des services de Télécommunication/TIC ouverts au public et des utilisateurs des cybercafés, le Client, personne physique, a l'obligation de fournir l'un des documents suivants avant toute souscription au service de MOOV CIMOOV CI:

- *Les nationaux:
 - CNI
 - Permis de conduire national biométrique
 - Passeport biométrique
 - Toute pièce d'identité biométrique établie par l'ONI

* Les non-nationaux :

- Passeport biométrique
- CNI biométrique établie par l'un des Etats membres de la CEDEAO
- Toute pièce d'identité biométrique établie par l'ONI

3.2 Obligations spécifiques aux abonnements avec engagement de durée

a) la personne physique agissant dans le cadre de son activité professionnelle doit présenter les documents suivants :

- Pour les entreprises :

- Le registre de commerce
- La Déclaration Fiscale d'existence ou l'attestation de régularité fiscale ou tout autre document justifiant de l'existence d'un compte contribuable. L'une des pièces citée à l'article 3.1 un justificatif de domicile de moins de 3 mois au nom de la personne physique agissant dans le cadre de son activité professionnelle, choisi parmi les documents suivants :

**Une copie de la dernière facture CIE ou un
certificat de résidence tout document en tenant lieu ou, Une
copie de la dernière facture SODECI ou un certificat de résidence
tout document en tenant lieu ou,**

**Une copie de la dernière facture de l'abonnement au réseau fixe
ou,**

Un contrat de bail en cours de validité.

- Le plan de localisation actualisé de son entreprise ou de son lieu d'habitation.
- Et un Original d'un relevé d'identité bancaire ou d'un chèque annulé d'une banque ivoirienne au nom de la personne physique ou tout document en tenant lieu.

b) La personne morale de droit privé doit présenter les documents suivants :

- Pour les associations

- Un Arrêté du ministère de l'intérieur portant création de l'association ou Récépissé de déclaration du ministère de l'intérieur
- Un exemplaire des Statuts de l'association
- Le PV de l'assemblée générale élective du bureau en exercice

- Pour les institutions

- Le Décret de création de la structure ou lettre d'établissement ou accord de siège
- La Procuration ou Mandat du signataire/décret de nomination (Entreprises Publiques)

- Pour les Sociétés

- Les statuts de l'entité ou tout document en tenant lieu
- Un extrait de registre de commerce ou tout document en tenant lieu.
- Un justificatif de compte contribuable ou une déclaration fiscale d'existence (DFE) et/ou le récépissé de déclaration le cas échéant ou tout document en tenant lieu.
- Un original d'un relevé d'identité bancaire ou d'un chèque annulé d'une banque ivoirienne au nom de la personne morale ou tout document en tenant lieu.
- Tout document attestant le pouvoir de représentation du signataire, le cas échéant.
- Le plan de localisation de la personne morale.
- Une copie de la dernière facture CIE, SODECI, facture téléphone fixe ou
- un contrat de bail en cours de validité.

La personne morale de droit public doit présenter les documents suivants :

- Une lettre ou bon de commande des produits et services MOOV CI comportant le cachet et l'entête de la personne morale.
- Le pouvoir de signature du représentant de la personne morale ou tout document en tenant lieu.
- Une copie du décret ou de l'arrêté portant création et attribution de la structure

Article 4- Produits et Services

Les produits et services sont ouverts à tous ceux qui en font la demande.

Toutefois MOOV CI se réserve discrétionnairement le droit de refuser l'abonnement même si les conditions sus-citées sont remplies si elle considère que celui qui en fait la demande présente des risques notamment d'insolvabilité. En cas de risque d'insolvabilité, MOOV CI pourra proposer au client ou abonné des produits et services ou offres adéquats.

Article 5-Durée et prise d'effet du contrat d'abonnement

Le contrat prend effet à compter de la signature par le client des documents contractuels ou à la date de la première mise en service de la ligne par activation de la carte SIM.

L'abonnement aux services MOOV, est conclu pour une durée indéterminée assortie d'une période d'abonnement minimale de 12 mois.

L'Abonné a la faculté de résilier le contrat selon les modalités et conditions prévues à l'article 23.

La preuve de la mise en service effective de la carte proviendra de la plateforme technique de MOOV CI.

En utilisant le service, l'abonné reconnaît avoir pris connaissance et accepte les conditions générales aux services MOOV CI disponibles sur le site internet officiel de MOOV CI (www.moov.com) ainsi qu'auprès de toutes les agences commerciales MOOV CI et de tout point de vente agréé.

Article 6- Dépôt de garantie au titre de l'abonnement post payé

6.1 MOOV CI pourra à sa discrétion, demander à l'abonné soit à la conclusion du contrat, soit en cours d'exécution du contrat, une ou des garanties, ou engagement personnel ou de tiers (ci-après désignée Garanties) si elle estime que l'abonné ne présente pas de garanties suffisantes de solvabilité au regard du service sollicité ou du volume de consommation à une date donnée.

6.2 Au cas où la garantie, la sûreté ou l'engagement sus indiqué n'est pas fourni à la date précisée dans la demande de Moov- CI, le présent contrat prendra immédiatement fin à cette même date, sans que l'abonné ne puisse prétendre à une quelconque indemnisation du fait de cette rupture.

6.3 Toute somme qui pourrait être déposée à titre de garantie entre les mains de Moov-CI, ne produira aucun intérêt.

Il s'opérera compensation de plein droit entre les sommes qui pourraient être dues à MOOV au titre du contrat d'abonnement et la garantie fournie.

6.4 En l'absence de sommes dues à Moov-CI, par l'abonné ou par le tiers- payeur, la garantie sera restituée après la date de résiliation du contrat.

Article 7- Disposition spécifique portant sur la Carte SIM MOOV

7.1.1 La carte SIM MOOV CI remise à l'abonné lui permet d'émettre et de recevoir des communications nationales et internationales ou de bénéficier des Services MOOV. Elle est matériellement et juridiquement indépendante du terminal homologué, conçu pour l'accueillir.

7.1.2 Moov-CI est seule propriétaire de la carte SIM Moov. L'abonné, ne peut la céder, la louer, la détruire, la mettre à la disposition d'un tiers sauf notification préalable à MOOV, ou la dégrader de quelques manières que ce soit.

7.1.3 Toute tentative de reproduction, de modification, ou de destruction des données d'identification technique écrites dans la carte SIM MOOV CI est interdite et est susceptible d'entraîner des poursuites judiciaires.

7.1.4 La carte SIM MOOV CI est conçue pour mettre en fonctionnement des terminaux homologués et compatibles aux normes de radiocommunications utilisées par MOOV, seule l'utilisation de ces terminaux est conforme à la destination de la Carte SIM MOOV.

7.2 Perte, vol ou changement du détenteur de la carte SIM MOOV CI

7.2.1 En cas de perte, de vol de la carte SIM Moov, le client s'engage à informer MOOV CI sans délai, par déclaration auprès des services de MOOV CI(Agence), soit par lettre recommandée avec accusé de réception, par simple lettre contre décharge ou par e-mail à laquelle est jointe une copie du procès-verbal ou du certificat de perte ou de vol établi par les services de police .

L'abonné peut, pour permettre une suspension plus rapide de la ligne, informer MOOV-CI au numéro de téléphone suivant : 01 09 10 10 ou au 1010 (à partir d'un mobile Moov),

après vérification de l'identité de l'abonné. L'abonné doit confirmer la perte, de vol dans tous les cas par l'accomplissement des formalités de l'article 6.2.1

7.2.2 En cas de contestation sur la mise hors service de la ligne, celle-ci sera réputée avoir été effectuée à la date de réception de la lettre recommandée ou du simple courrier contre décharge visée à l'article 7.2.1 par Moov-CI.

7.2.3 Dès qu'elle est informée, Moov-CI, procède à la suspension de la ligne. Durant la suspension de la ligne, les redevances d'abonnement post payé au Service MOOV CI restent dues.

7.2.4 MOOV CI ne saurait être tenue responsable des conséquences d'une demande de suspension ou tout autre type d'opposition, effectuée de manière intempestive par téléphone, courrier, télécopie ou des conséquences d'une déclaration inexacte ou n'émanant pas de l'Abonné.

7.2.5 En cas de changement de détenteur de la carte SIM, le détenteur initial est tenu de le notifier à l'opérateur dans les conditions prévues par le décret n°2017-193 du 22 Mars 2017.

Le non-respect de ces formalités engage la responsabilité du client souscripteur quant à tous actes commis avec la carte SIM MOOV CI.

7.3 Remise en service de la ligne.

La ligne sera mise en service par l'émission par MOOV CI, d'une nouvelle carte SIM sur demande de l'abonné. Le rétablissement des services après émission d'une nouvelle carte SIM suite à un vol ou une perte donnera lieu à la facturation de frais de remplacement de la carte.

7.4 Retrait de la carte SIM Moov

7.4.1 La carte SIM MOOV CI peut être retirée à l'abonné pour les mêmes causes que celles entraînant la suspension de la ligne ou la résiliation du contrat prévues dans les présentes conditions générales.

7.4.2 Pour des raisons de sécurité et des impératifs liés aux conditions d'exploitation, la carte SIM MOOV CI peut être temporairement retirée à l'abonné.

7.4.3 En cas de demande de retrait, même temporaire, de la Carte SIM MOOV, l'Abonné défère immédiatement à la demande de MOOV CI et ne doit plus faire usage de la Carte dès réception de la demande. Pendant la période allant de la demande au retrait effectif, le contrat liant les parties reste en vigueur et l'Abonné reste débiteur des frais et autres sommes liés au fonctionnement de sa Ligne.

Article 8- Obligations de MOOV CI

8.1 Obligations Générales

MOOV-CI s'engage à :

- à satisfaire, sous réserve d'acceptation du dossier, toute demande d'abonnement dans la limite de la capacité des systèmes qu'elle exploite et des contraintes de qualité de ses services.
- mettre à la disposition du Client un service d'assistance téléphonique. Le Client peut adresser ses réclamations au Service Client de MOOV CI accessible soit à partir d'un mobile MOOV CI au numéro 1010 de 08 heures à 21 heures, soit par écrit, en envoyant un courriel/Email à l'adresse électronique: rce@moov.ci, ou une lettre contre décharge adressée à MOOV CI.

Communiquer à l'abonné les informations portant sur la zone de couverture du réseau exploité par MOOV CI

8.2. Continuité du Service

- **8.2.1** MOOV CI s'engage à tout mettre en œuvre conformément aux dispositions de son cahier des charges pour assurer la permanence, la continuité et la qualité du service pour lequel l'abonnement est souscrit dans la zone de couverture de ce service.
- Le Service décrit au Contrat étant indépendant des terminaux utilisés par l'Abonné pour accueillir sa Carte Sim, MOOV CI ne peut être tenue responsable de l'installation de ladite carte et du fonctionnement de ces terminaux.

Toutefois, l'obligation principale de MOOV, telle que précitée, est une obligation de moyens dont le régime est traité à l'article 10 des présentes conditions générales.

Article 9 – Obligations du client

9.1. Conformément aux dispositions de la réglementation en vigueur, le client qui souscrit à l'abonnement aux produits et services de MOOV CI est tenu de se faire identifier auprès des agents dûment habilités par l'opérateur MOOV CI.

9.2. En cas de souscription aux produits et services de MOOV, le client s'engage à les utiliser conformément aux exigences de MOOV CI et des normes et standards en vigueur.

9.3. Le client s'engage à payer ou faire payer le prix des produits et services qui lui sont fournis par MOOV CI– CI selon les modalités convenues d'accord partie.

9.4. Le client, abonné post payé, s'engage à informer sans délais MOOV CI– CI de toute modification portant sur les informations fournies lors de la conclusion du contrat, notamment tout changement de domicile, résidence ou de coordonnées bancaires. Le manquement à cette obligation peut entraîner la résiliation sans préavis ni indemnité du présent contrat.

9.5. Ladite modification, doit être adressée, par lettre simple ou courriel dûment signée par le titulaire de l'abonnement, en y faisant figurer ses coordonnées complètes, son numéro client et son numéro d'appel, au service client de MOOV CI–CI.

9.6. Le client ne peut en aucun cas céder ou transmettre à un tiers à titre onéreux ou gratuit, sous quelque forme que ce soit, le bénéfice du présent contrat sans l'accord préalable et écrit de MOOV CI- CI.

9.7. Le client/l'abonné reconnaît que les données émises ou reçues via Internet ne sont pas protégées et que la communication de toute information est effectuée à ses risques et périls. Il reconnaît également que l'utilisation des produits, contenus et services depuis Internet peut être réglementée, notamment par des droits de propriété intellectuelle et qu'il est seul responsable de l'usage qu'il fait desdits produits, contenus et services. Le client/l'abonné s'interdit de diffuser tout virus ou fichier informatique conçu pour limiter, modifier, interrompre ou détruire le réseau de MOOV CI- CI et/ou tout terminal ou autre outil de télécommunication sous peine de voir sa responsabilité engagée. Le client/l'abonné s'interdit de commettre des actes de cybercriminalité, de transmettre toute publicité non sollicitée ou non autorisée, et notamment de se livrer à du "spam" et à la diffusion de "Junk mail", ainsi que tout agissement ayant pour conséquence l'encombrement des serveurs de messagerie ou tout équipement de MOOV CI- CI, de ses abonnés ou de son réseau.

Le client/l'abonné s'interdit d'utiliser l'un quelconque des produits et services de MOOV CI pour se livrer à toute activité subversive et contraire à la législation en vigueur.

9.8 Le Client s'engage à indemniser MOOV CI, ainsi que ses sociétés sœurs ou affiliées, ses représentants, ses salariés, ses partenaires, contre tout dommage, plainte ou demande de tiers consécutif à :

- L'envoi, la diffusion ou la transmission de tout contenu effectué par le Client à travers un Service Souscrit auprès de MOOV CI ;
- Toute utilisation du Service par le Client à des fins étrangères à l'offre;
- Toute violation des présentes conditions générales ou des droits des tiers.

9.9 La souscription à l'une des offres vaut acceptation expresse de l'abonné pour la réception de la publicité de l'ensemble des produits et services MOOV CI par toute voie que l'opérateur s'autorise à utiliser, à savoir, SMS, appel, courriel, ... sauf opposition auprès du service Client de MOOV CI.

Article 10 : Responsabilité

Chacune des Parties est responsable, sauf cas de force majeure, des dommages et des pertes directes à l'exclusion des pertes et dommages indirectes (incluant mais non limitativement les pertes de revenus, de clientèle, de profit, données ou d'exploitation, dénaturation de données ...) que pourrait subir l'une d'entre elles, du fait de l'inexécution ou de la mauvaise exécution du présent contrat et qui résulteraient d'un acte, négligence, fait fautif qui serait imputable à son personnel, ou encore à un prestataire extérieur auquel elle aurait eu recours.

Cependant, MOOV CI ne peut être tenue pour responsable en cas :

En cas d'interruptions, suspensions ou tous autres dysfonctionnements du Service dus :

- à des travaux, notamment d'entretien, de renforcement, de réaménagement ou d'extension des installations de réseau,

- au non-respect par l'Abonné de la législation et réglementation en vigueur et/ou de ses engagements contractuels,

A la mauvaise utilisation par le Client du service souscrit

- à l'utilisation non-conforme à son usage de la carte SIM

- à des perturbations des réseaux **de télécommunication** dues à des cas de force majeure.

- à des aléas de propagation des ondes électromagnétiques, de la cessation des licences d'exploitation du service sur décision de l'autorité publique ou d'un cas fortuit,

- à des prestations rendues par des prestataires de services indépendants, auxquelles l'abonné peut avoir accès notamment par l'intermédiaire des services indépendants. Toute réclamation concernant ces services doit être adressée directement aux prestataires les ayant rendus

- à une perte ou la dénaturation des services SMS et/ou MMS ou tout autre service provoqué par une saturation de la mémoire de la carte SIM ou de la mémoire de son téléphone mobile ou pour tout autre cause ne relevant pas d'un fait de MOOVCI.

- à une impossibilité technique pour MOOV CI de poursuivre la fourniture du Service, notamment suite à l'atteinte du seuil de communications générant des dysfonctionnements du ou des réseaux concernés, celle-ci se réservant le droit de résilier les contrats en cours ou de suspendre la fourniture de tout ou partie du Service afin d'effectuer toutes corrections nécessaires,

-- En cas de force majeure telle que définie à l'article 21.

- à une impossibilité d'assurer l'entretien des infrastructures réseaux, pour non disponibilité des outils ou composants nécessaires ou en cas de dysfonctionnement dont la réparation entraînerait des frais disproportionnés quant à la rentabilité du Service ;

- à des interruptions ou dysfonctionnements d'autres réseaux de télécommunications auxquels elle est interconnectée.

MOOV ne saurait, en aucun cas, être tenue de réparer d'éventuels dommages ou préjudices indirects et/ou immatériels ainsi que les gains manqués subis par l'Abonné à l'occasion de l'utilisation du Service MOOV CI ou des services. Les dommages et préjudices indirects sont ceux qui ne résultent pas exclusivement et directement de la défaillance des prestations de MOOV CI et notamment les pertes d'exploitation, pertes de profits, pertes de données, pertes de clientèle et préjudices commerciaux.

Dans tous les cas où la responsabilité de MOOV CI est avérée, notamment en cas d'interruption du Service pour des raisons imputables à celle-ci et ayant empêché

l'Abonné de bénéficier de la fourniture du Service sans possibilité de report, seule une compensation commerciale ou financière peut être octroyée à l'Abonné à sa demande.

Le montant de ladite compensation ne peut excéder la redevance mensuelle afférente à l'abonnement, sauf pour des sommes indûment facturées et payées par l'Abonné qui doivent lui être remboursées.

Le cas échéant, cette compensation sera déterminée au prorata de la durée d'interruption du Service au titre du mois considéré ou en tenant compte du montant du dernier rechargement de compte effectué en cas d'abonnement prépayé. Cette compensation constitue, pour l'Abonné, une indemnité forfaitaire et libératoire, couvrant l'intégralité de tout préjudice subi par celui-ci du fait de MOOV. Elle exclut le paiement de toute autre somme à titre de dommages et intérêts fondés sur la responsabilité de MOOV, et ce même pour des cas de condamnation judiciaire.

Sauf à en être l'expéditeur, MOOV CI- CI n'est pas responsable du contenu des SMS et/ou MMS adressés à l'abonné.

Article 11 – Tarifs des produits et services

11.1. Le descriptif des Produits et services inclus dans chacune des offres d'abonnement de MOOV CI- CI ainsi que le détail des services optionnels pouvant être souscrits figurent dans la fiche tarifaire établie par MOOV CI à l'attention de ses abonnés. Ces tarifs sont établis conformément à la législation et à la réglementation en vigueur.

11.2. Les tarifs sont susceptibles de modifications à tout moment de l'exécution du contrat conformément à l'article 27 des présentes conditions générales.

Article 12 – Facturation et Modalités de paiement pour les abonnements post payés

12.1 Les factures sont mensuelles, payables en Francs CFA dans le délai maximum porté sur la facture et selon le mode de paiement retenu au moment de la souscription.

Lorsque l'importance du montant des factures le justifie, des factures intermédiaires peuvent être émises par MOOV CI- CI. Les factures intermédiaires sont payables dans les conditions prévues selon les modalités décrites dans cet article.

12.2 Les factures comprennent :

-les redevances d'abonnement mensuels pouvant inclure un forfait de communication et perçu d'avance pour la période de facturation suivante, étant précisé que la première facture peut également comporter un rappel d'abonnement calculé pro rata temporis à compter de la date d'effet du contrat,

-le montant des communications passées, au cours de la période de facturation échue,

-les frais de mise en service de la ligne, - le cas échéant, les prestations optionnelles complémentaires,

-Et les autres frais dus en vertu des présentes conditions générales dont les montants figurent dans la fiche tarifaire MOOV CI.

12.3 Tout retard de paiement, entrainera la suspension des services ce, après la date limite de paiement.

12.4. La remise en marche des services, ne sera possible qu'à partir du moment où l'abonné se sera acquitté du règlement de la facture majorée du forfait de reconnexion et de tous les autres frais.

12.5 MOOV CI tient à la disposition de l'abonné, sur sa demande, tout élément justificatif de la facture, selon les tarifs en vigueur et l'état des techniques existantes. Aucune réclamation de l'abonné en restitution du prix de ces services n'est recevable au-delà de six (06) mois à compter du jour du paiement

12.6 Les factures mensuelles émises par MOOV CI valent mise en demeure de payer au plus tard à la date d'exigibilité prévue au contrat.

12.7 Les paiements sont exigibles à la date d'exigibilité portée sur la facture. Le client est libéré de ses dettes dans la mesure où leur paiement a été effectué par lui-même ou par le tiers-payeur et effectivement encaissé par MOOV CI.

12.8 En cas de suspension des services ou de résiliation du contrat, les sommes restant dues sur l'intégralité du contrat avec MOOV CI, sont exigibles à la date de suspension ou de résiliation.

12.9 Les dettes nées du présent contrat doivent être acquittées par l'abonné auprès des services de MOOV.

12.10 Le paiement s'effectue en francs CFA par tout mode de paiement accepté par MOOV CI.

12.11 Tous les frais supplémentaires engendrés par un paiement effectué par le client sont à sa charge.

En tout état de cause, notamment avec la fourniture du service de portabilité de numéro mobile prévu à l'article 24, le client ne pourra être déchargé de tout engagement envers MOOV CI, qu'après le règlement total et définitif de tout paiement éventuellement restant dû.

MOOV CI se réserve le droit de refuser le service de portabilité à tous clients ne respectant pas cette condition.

Article 13 Modalités de paiement pour les abonnements prépayés

Les services prépayés sont payables avant consommation par rechargement prépayé.

Toutefois, l'abonné prépayé a la possibilité de recourir au bénéfice d'emprunt de crédit de communication qu'il accepte de rembourser par ponction systématique sur son tout prochain rechargement.

En cas de résiliation du contrat, les sommes restant dues sur l'intégralité du contrat avec MOOV CI- CI, sont exigibles à la date de résiliation.

En tout état de cause, notamment avec la fourniture du service de portabilité de numéro mobile prévu à l'article 24, le client ne pourra être déchargé de tout engagement envers MOOV CI, qu'après le règlement total et définitif de tout paiement éventuellement restant dû.

MOOV CI se réserve le droit de refuser le service de portabilité à tous clients ne respectant pas cette condition.

Article 14 – Paiement par un tiers payeur pour les abonnements post payés

14.1. Le tiers payeur s'engage au paiement des dettes issues du présent contrat d'abonnement.

14.2 Le client fournit au service clients MOOV un engagement du tiers payeur à payer le prix des produits et services fournis par MOOV CI- CI au client.

14.3. Le tiers payeur sera informé de toute modification des tarifs de produits et services fournis au client.

14.4. Le tiers payeur et le client sont indéfiniment et solidairement responsables des dettes nées du présent contrat d'abonnement.

Article 15 – Renseignements et réclamations sur les factures pour les abonnements post payés

15.1. La preuve de la dette de l'abonné procèdera des informations résultant de la plateforme technique de MOOV CI.

15.2. MOOV CI- CI tient à la disposition de l'abonné tout élément justificatif de la facture, selon les tarifs en vigueur et l'état des techniques existantes. La contestation de la facture devra se faire dans les quinze (15) jours suivant la réception de la facture. A défaut de contestation dans le délai indiqué, la dette sera réputée due et aucune réclamation de l'abonné ou du tiers payeur portant sur la facture ne sera recevable au-delà de la période précitée.

Article 16 – Pénalité de retard

16.1. Tout retard dans le paiement d'une facture d'un abonnement post payé entraîne l'application d'une pénalité de 10% du montant exigible. La mise en œuvre de la pénalité ne fait pas obstacle à l'exercice de tous autres droits de MOOV CI.

Article 17- Vente du matériel

17.1 MOOV CI propose à la vente les équipements nécessaires à l'utilisation des Services. Aucune reprise, ni remboursement, même partiel, n'est accordé au client qui ne souhaiterait

plus utiliser ses équipements. Après acquisition, les équipements sont couverts par la garantie légale. Le client doit intégralement supporter tout coût de réparation éventuel des équipements en dehors de la période de garantie. Ceci vaut également pour les réparations à la suite de toute intervention technique, transformation ou modification effectuée par le client lui-même pendant la période de garantie.

MOOV CI s'engage à assurer ou faire assurer le service après-vente. En cas de panne pendant la période de garantie, le client devra rapporter le matériel à l'un des points de vente, pour test, réparation ou remplacement, le cas échéant.

17.2 En aucun cas, la perte ou la défectuosité d'un équipement ne pourront être considérées comme une cause légitime de résiliation du contrat. L'indisponibilité des équipements ne peut donner lieu à une quelconque contrepartie financière au profit du client.

17.3 MOOV CI offre la possibilité de louer certains modèles d'équipement contre paiement de frais de location mensuels. En optant pour la location d'un équipement, le Client s'engage à veiller au bon état de l'équipement loué. A la fin du contrat, l'équipement est à retourner sous huitaine, aux frais du Client, dans un bon état, muni de sa boîte d'origine ainsi que des accessoires inclus initialement dans la boîte. Si ces conditions ne sont pas respectées, l'équipement sera facturé.

ARTICLE 18 : Confidentialité

Pendant toute la durée du Contrat, les Parties s'interdisent d'utiliser, de céder, d'apporter ou de divulguer, de quelle que manière que ce soit, directement ou indirectement, tout secret d'affaires ou d'entreprise, informations techniques, commerciales ou informations relatives à l'organisation ou à la stratégie de développement de l'autre Partie, qui leur auraient été révélées ou dont ils auraient eu connaissance à l'occasion du présent Contrat.

ARTICLE 19 : Propriété intellectuelle

L'abonné reconnaît que MOOV CI dispose de tous les droits de propriété intellectuelle sur ses produits et services.

MOOV CI étant une marque déposée, son utilisation sans autorisation préalable écrite est interdite sous peine de poursuites et sans préjudice de dommages et intérêts.

ARTICLE 20: Force Majeure

Les obligations de chacune des Parties au titre du présent contrat seront suspendues de plein droit, et leur responsabilité dérogée en cas de survenance d'un événement imprévisible, hors de contrôle, et indépendant de la volonté des Parties empêchant ou retardant tout ou partie de l'exécution par l'une des Parties (la partie défaillante) de l'une de ses obligations issues du présent contrat.

En cas de survenance d'un cas de force majeure, la Partie défaillante doit en aviser l'autre dès que possible à compter de la connaissance dudit événement par tout moyen laissant trace écrite.

La force majeure comprend entre autres, les évènements tels que, et sans que cette liste ne soit exhaustive :

Conflits armés,

Emeutes,

Grève ou lock-out,

Dispositions d'ordre législatif ou réglementaire, ou décisions administratives entraînant des restrictions à l'activité des Parties, etc.

Défaillance technique du système ou tout ou partie du réseau de télécommunication ou de la plateforme de service MOOV CI.

S'il apparaît, à l'examen de la situation, que l'obstacle est seulement partiel ou temporaire, un avenant sera établi pour préciser les nouvelles conditions d'exécution du Contrat.

Si au contraire l'obstacle est total et rend impossible l'exécution des obligations de l'une des Parties, le présent contrat sera résilié de plein droit, sans formalité ni préavis.

Article 21 – Suspension des Services

21.1 En cas de non-paiement ou de paiement partiel des sommes dues au titre du présent contrat, tous les services objet du présent contrat pour un abonnement post payé, pourront être suspendus sans préavis par MOOV CI et à son entière discrétion. MOOV CI se réserve le droit de mettre en œuvre les actions de recouvrement de sa créance selon la législation en vigueur.

21.2. Les services seront également suspendus si le client manque à l'une quelconque de ses obligations telles que prévues par les présentes conditions générales et rétablis en cas de régularisation.

21.3. La suspension du service peut également intervenir, sans préavis, pour des dettes nées d'autres contrats souscrits auprès de MOOV CI ; que ces contrats soient antérieurs ou postérieurs au présent contrat.

21.4. Dans l'hypothèse du paiement par un tiers-payeur, si le tiers-payeur manque à son obligation de paiement, le service sera suspendu par MOOV CI dans les conditions prévues par les présentes conditions générales.

21.5 Pour des raisons de sécurité et des impératifs liés aux conditions d'exploitation, MOOV CI peut soit suspendre les services avec ou sans le consentement du client/abonné, soit demander à l'abonné de ne pas utiliser temporairement les services.

21.6 MOOV CI se réserve le droit de limiter à la seule réception d'appels, l'accès aux services souscrits par le Client, après en avoir avisé ce dernier par tout moyen, sans que le Client ne puisse prétendre à une quelconque indemnisation en cas d'utilisation d'un mobile déclaré volé.

21.7 En cas de violation des dispositions légales, notamment en matière d'ordre public et de bonnes mœurs ou en cas d'agissements de nature à perturber le réseau de MOOV CI ou le réseau internet, MOOV CI réserve le droit de suspendre immédiatement les services d'accès au réseau internet.

21.8 En cas de perturbations du réseau et si MOOV CI considère que les nécessités techniques l'exigent, le client/l'abonné accepte que les services soient suspendus sans préavis.

21.9 De même, MOOV CI se réserve le droit de suspendre ou restreindre les services avec ou sans préavis si elle estime que la consommation de l'abonné a atteint un niveau anormal risquant de compromettre les intérêts de MOOV CI.

21.10 MOOV CI se réserve également le droit de suspendre ou restreindre les services avec ou sans préavis en cas d'usage frauduleux ou non conforme présumé ou avéré aux lois ou à la réglementation en vigueur.

21.11 En cas de transfert de crédit ou MOOV MONEY frauduleux ou par erreur établie, MOOV CI peut à titre conservatoire suspendre la ligne ayant reçu le crédit et procéder à la restitution du crédit.

Article 22 – Résiliation du contrat / Résiliation de ligne / Réaffectation de numéro

22.1. Résiliation du contrat à l'initiative de l'abonné

22.1.1. Après l'expiration de la durée minimale visée à l'article 5 ci-dessus, le client peut à tout moment résilier le Contrat sous réserve d'un préavis de trente (30) jours adressé à MOOV CI par lettre recommandée avec accusé de réception ou lettre simple contre décharge adressée au service clientèle de MOOV CI.

22.1.2. En cas de demande de résiliation avant terme du Contrat de l'abonné post payé, cet demeure redevable des frais d'abonnement pour la période restant à courir au titre de la durée initiale de douze (12) mois.

22.1.3. En cas de réabonnement et quelle qu'ait été la cause pour laquelle le précédent contrat a été résilié, l'abonné ne peut prétendre bénéficier de son ancien numéro d'appel ou des anciens codes pour l'utilisation des produits et services.

En tout état de cause, toute résiliation ne pourra être envisageable qu'à la condition d'avoir satisfait aux conditions posées aux articles 12 et 13 précitées.

22.2. Résiliation de plein droit du contrat

Le présent contrat est résilié de plein droit sans paiement de dommage intérêts :

En cas de retrait, d'annulation ou de la caducité de l'autorisation administrative délivrée à MOOV CI- CI sans laquelle, elle ne peut fournir les services concernés.

22.3. Résiliation à l'initiative de MOOV CI- CI

23.3.1. Le contrat est résilié de plein droit dans les deux (02) jours après la suspension des services, sauf si la cause de suspension a disparu pendant ce délai ou si MOOV CI accorde un délai supplémentaire à l'abonné pour s'acquitter de ses obligations.

23.3.2 MOOV CI se réserve le droit de résilier une ligne en abonnement prépayé après trois (03) mois d'inactivité. MOOV CI observera un délai minimum de trois (3) mois pour réaffecter un numéro de téléphone résilié.

Cette réaffectation ne peut ouvrir droit pour le client initial à une action en réparation.

23.3.3 MOOV CI est en droit de résilier l'abonnement du Client sans délai ni formalité quelconque et ce sans préjudice des autres dispositions des présentes conditions générales, dans les cas suivants :

- suspension du Service MOOV CI et/ou des services optionnels, imputable au Client, au-delà du délai indiqué par MOOV CI sans que celui-ci ait remédié aux causes de la suspension
- manquement du Client à l'une de ses obligations contractuelles ;
- irrégularité dans les paiements ;
- utilisation des services contraire aux présentes ou à la législation et la réglementation en vigueur (fraude, cybercriminalité, commercialisation du service fourni, violation des droits des tiers, fausse déclaration ou information fournie ...).

23. 4. A la date de résiliation de son contrat, l'abonné est tenu de restituer à MOOV CI- CI la carte Sim MOOV CI qui lui permettait l'accès au réseau. L'abonné demeure responsable des consommations faites à partir de la carte Sim MOOV CI ou de tous autres produits et services, tant que la Carte Sim MOOV CI et/ou autres équipements à restituer n'auraient pas été restitués à MOOV CI.

Article 24. Portabilité des numéros mobiles

Conformément à la réglementation en vigueur, le client dispose de la faculté de porter son numéro d'appel vers le réseau d'un autre exploitant de réseau de télécommunication et pourra de ce fait, conserver ledit numéro. Pour être éligible, le Client doit satisfaire aux conditions suivantes :

- celui-ci est actif;
- sa première activation s'est faite depuis plus de soixante (60) jours calendaires ;
- l'utilisateur de ce numéro est identifié conformément à la réglementation en vigueur;
- celui-ci ne s'est pas fait porter lors des soixante (60) jours calendaires précédant la demande en cours.

Le portage pourra être initié moyennant une demande au nouvel opérateur (opérateur receveur) en remplissant le Formulaire de Demande de Portage (FDP) dûment signée par le client.

Les informations relatives aux modalités, délai de traitement et motifs de rejet du portage sont disponibles sur le site internet de MOOV CI.

La demande de portage vaut demande de résiliation du contrat de service auprès de MOOV CI.

Par conséquent, le client s'assure d'être en conformité avec les articles 12 et 13 des présentes conditions avant toute demande de portage.

Dans cette hypothèse, l'abonné, avant la suspension ou la résiliation du contrat, est tenu au remboursement préalable des sommes initialement reçues sous toute forme dans le cadre d'une souscription à un service de demande de crédit (voix, data, ou autres)

En cas de portage d'un numéro initialement enregistré dans sa base, MOOV CI ne peut pas garantir efficacement l'utilisation du service mobile money hors de son réseau pour des raisons techniques. En conséquence, le client devra retirer son solde et fermer son compte avant toute demande de portage. A défaut, son compte pourrait ne plus être fonctionnel.

Article 25. PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

25.1. IDENTIFIANT D'ACCES AUX SERVICES

25.1.1 Chaque produit que MOOV CI met à la disposition de l'abonné comporte des éléments d'identification qui permettent d'accéder à certains services, à savoir: identifiant de connexion, mot de passe de connexion, identifiant de messagerie, adresse de messagerie, mot de passe de messagerie ainsi que le numéro d'utilisateur. Ces éléments, permettant au Client de s'identifier et de se connecter aux différents services, sont personnels et confidentiels. Ils ne peuvent en aucun cas être utilisés par des personnes autres que le Client.

25.1.2 En cas de perte ou de vol de ses identifiants, le Client doit en avertir MOOV CI sans délai.

Cette information doit être confirmée par lettre simple contre décharge dans un délai de 24 heures. A défaut la réclamation ne sera pas prise en compte.

En cas d'utilisation détournée ou non autorisée des identifiants du Client, celui-ci sera déchargé de sa responsabilité envers MOOV CI à compter de la réception par MOOV CI de la lettre de notification mentionnée ci-avant.

25.2 TRAITEMENT DES DONNEES PERSONNELLES

25.2.1 Le Client déclare avoir été informé du fait que les données personnelles qu'il fournit se trouvent enregistrées dans un système de traitement de données, à des fins de télécommunications, gestion et information, dans le cadre des relations contractuelles.

25.2.2 Afin de respecter la législation en vigueur, MOOV CI est tenu de procéder à l'identification du client. A cet effet, MOOV CI collecte et conserve ses données d'identification.

25.2.3 MOOV CI communique à l'Autorité de Régulation les informations nécessaires à la confection de l'annuaire universel. Le Client qui ne souhaite pas figurer dans cet annuaire est en droit de manifester expressément son refus.

25.2.4 Le client peut également obtenir gratuitement la communication des données personnelles (informations relatives à son identification) le concernant et exiger qu'elles soient rectifiées, complétées, clarifiées ou mises à jour.

24.2.5 La communication d'informations relatives au Client est effectuée dans le respect des dispositions prévues par la réglementation en vigueur en matière de protection des données à caractère personnel. MOOV CI prend toutes les mesures propres à assurer la protection, l'intégrité et la confidentialité de ces informations.

24.2.6 Le Client dispose d'un droit d'opposition à la cession à des tiers des informations à caractère personnel détenues sur sa personne. L'utilisation des adresses de courrier électronique à des fins commerciales autres que celles relatives aux informations délivrées sur les services proposés par l'Opérateur, n'est effectuée que sur consentement exprès du Client.

24.2.7 MOOV CI devra prendre les mesures propres à assurer la protection, l'intégrité et la confidentialité des informations contenues dans ses fichiers et garantir gratuitement à tout client et/ou abonné sur demande, le droit :

- de ne pas être mentionné sur les listes d'abonnés ou d'utilisations publiées ;
- de s'opposer à l'inscription sur ces listes de l'adresse complète de son domicile dans la mesure où les données disponibles permettent de distinguer cet abonné de ses homonymes ;
- d'interdire que les informations le concernant, issues des listes d'abonnés soient utilisées dans des opérations commerciales, soit par voie postale, soit par voie de télécommunication à l'exception des opérations concernant l'activité autorisée relevant de la relation contractuelle entre l'abonné et MOOV CI- CI ;
- de pouvoir obtenir la communication des informations le concernant et exiger qu'elles soient rectifiées, complétées, clarifiées, mise à jour ou effacées

L'Opérateur peut communiquer les informations relatives aux Clients dans le cadre de réquisitions judiciaires.

24. – Droit d'accès aux fichiers informatisés

24.3.1. Tout abonné peut demander la communication des informations le concernant et les faire rectifier le cas échéant conformément à la législation en vigueur.

24.3.2. MOOV CI- CI pourra utiliser ces informations et les communiquer à des instituts de sondages et d'études pour des analyses s'inscrivant dans le cadre de ses activités. MOOV CI- CI pourra par ailleurs utiliser ces informations dans le cadre d'opérations de marketing direct, sauf opposition expresse de l'abonné effectuée auprès du service clients Moov.

24.3.3. MOOV CI- CI peut communiquer à un prestataire tiers en charge de l'exécution d'un service géo localisé les données de localisation géographique de l'abonné. Cette communication est strictement contrôlée. Elle est utilisée par le prestataire de service exclusivement pour la délivrance du service géo localisé.

Article 25 – Conditions spéciales et fiche tarifaire

Le présent contrat est assorti de la fiche tarifaire dont l'abonné reconnaît avoir pris connaissance à la signature du contrat. Les présentes conditions générales pourront être complétées par des conditions spécifiques si MOOV CI le juge nécessaire. *Les tarifs applicables aux services sont publiés par MOOV CI soit sur son site internet, soit par toute voie de communication écrite. Ces tarifs sont susceptibles de modification et MOOV CI s'engage à en informer préalablement dans les délais réglementaires le Client par tous moyens, toutes les fois où cette modification se traduira par une augmentation du prix du service pour lui.*

Article 26 – Recours de l'abonné- Règlement des litiges

26.1 Tout litige ou toute contestation auquel le Contrat pourrait donner lieu tant pour sa validité que pour, son exécution ou sa réalisation, fait l'objet au préalable d'une tentative de résolution par le biais du Service Clients. Le Service Clients est contacté par lettre simple contre décharge adressée au service clientèle de MOOV CI.

26.2 Le Service Clients s'engage à traiter la réclamation dans un délai d'un (1) mois à compter de la réception de cette réclamation.

26.3 Si l'abonné estime que la réponse à sa réclamation n'est pas satisfaisante, il est par la suite en droit de présenter un recours auprès de l'autorité compétente.

Article 27 - Modification

Les stipulations du Contrat incluant les présentes conditions générales, la Fiche tarifaire, le montant des redevances mensuelles ou tous autres frais récurrents et tarifs applicables sont révisables par MOOV CI à tout moment.

Toute révision à la baisse par MOOV CI des redevances mensuelles ou tous autres tarifs relatifs au Contrat ou encore modification à l'avantage de l'Abonné est immédiatement applicable, sans autre formalité que la modification du montant des factures, le cas échéant. En outre, MOOV CI se réserve le droit d'effectuer toute évolution de ses services. Une telle évolution peut rendre nécessaire le remplacement ou l'adaptation par le Client de ses équipements terminaux.

Pour toutes modifications envisagées par MOOV CI autres que celles précisées à l'alinéa précédent (notamment pour toute révision à la hausse des redevances mensuelles), cette dernière informera l'Abonné à l'avance par tout moyen de communication, y compris par message électronique, appels ou messages téléphoniques ou publication par voie de presse ou sur son site internet www.moov.com

En cas de désaccord, l'Abonné dispose de la période restant à courir jusqu'à la date d'effet des modifications indiquée par MOOV CI pour résilier son abonnement ; à défaut les nouvelles stipulations du Contrat lui sont applicables de plein droit à compter de ladite date.

Article 27 – Attribution de compétence

A défaut de règlement amiable, les parties conviennent de soumettre leurs différends aux tribunaux compétents.

Article 28 : Prescription

Les créances nées de l'utilisation des services MOOV CI se prescrivent après dix (10) ans.