

# CONDITIONS GÉNÉRALES D'ABONNEMENT AUX SERVICES MOOV AFRICA CÔTE D'IVOIRE



## Préambule

MOOV AFRICA CÔTE D'IVOIRE en activité sous le nom commercial MOOV AFRICA, Société Anonyme avec Conseil d'Administration au capital de 20 000 000 000 FCFA, Immatriculée au Registre du Commerce et du Crédit Mobilier d'Abidjan sous le n° CI-ABJ-2005-B-1378 Abidjan, dont le siège social est situé à l'immeuble KHARRAT, Avenue Botreau Roussel, Abidjan Plateau, 01 B.P. 2347 Abidjan 01, Tel : 27 20 25 01 01, 27 20 25 01 03, est un opérateur de télécommunications, titulaire d'une licence individuelle de catégorie CIA pour l'établissement et l'exploitation d'un réseau de communications électroniques ouvert au public et soumis au cahier des charges joint à ladite licence.

Les présentes conditions générales d'abonnement (les « Conditions Générales ») s'appliquent à toutes les offres de service proposées par MOOV AFRICA CÔTE D'IVOIRE quel que soit le canal de vente.

Les présentes conditions générales restent applicables pendant toute la durée du contrat d'abonnement.

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 AFRICA CÔTE D'IVOIRE 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 AFRICA CÔTE D'IVOIRE ; En fonction des modalités de recharge, l'abonné peut souscrire aux offres prépayées (Abonné Prépayé) ou post payées (Abonné Post payé).

**1.2 Abonné hybride :** abonné qui bénéficie de forfaits fixes mensuels avec la possibilité d'acheter du crédit hors ce forfait.

**1.3 Abonné prépayé :** abonné utilisant des recharges prépayées pour l'utilisation des services MOOV AFRICA CÔTE D'IVOIRE.

**1.4 Abonné post payé :** abonné auquel des factures sont adressées, après l'utilisation des services MOOV AFRICA CÔTE D'IVOIRE, à la fin de chaque mois.

**1.5 « Acquéreur » ou « Bénéficiaire » ou « Membre »** désigne toute personne identifiée 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 :** 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 toute personne physique ou morale signataire d'un contrat défini à l'article 1.8 ci-dessous et/ou utilisant les services MOOV AFRICA CÔTE D'IVOIRE ;

**1.8 Contrat :** désigne les conditions générales d'abonnement aux services MOOV AFRICA CÔTE D'IVOIRE, toute annexe, conditions particulières, fiche tarifaire MOOV AFRICA CÔTE D'IVOIRE et tout autre document y afférents. L'ensemble de ces documents est porté à la connaissance du client soit à l'occasion de la souscription soit à travers les différents canaux disponibles.

**1.9 Conditions Générales :** désigne les présentes conditions générales d'abonnement aux services MOOV AFRICA CÔTE D'IVOIRE.

**1.10 Fiche tarifaire :** désigne l'ensemble des prix des produits et services MOOV, disponibles sur son site internet officiel (www.moov-afrika.ci) et dans tous ses points de ventes agréés.

**1.11 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.

**1.12 Offre :** désigne les services et produits proposés par MOOV AFRICA CÔTE D'IVOIRE dans le cadre du présent contrat.

**1.13 Produits :** signifie le matériel, le logiciel, les matières et les composantes à fournir, à être installés, examinés, employés et commercialisés dans le cadre du contrat à savoir, téléphones, clés USB, Wimo (Wifi Mobile), box wifi, smartphones, tablettes et tous équipements fournis par MOOV AFRICA CÔTE D'IVOIRE susceptibles d'être utilisés par les clients.

**1.14 Portabilité :** désigne l'opération qui consiste à changer d'opérateur tout en conservant son numéro de téléphone mobile.

**1.15 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.

**1.16 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 lu-même.

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

**1.18 Service MOOV AFRICA CÔTE D'IVOIRE :** 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 MOOV AFRICA CÔTE D'IVOIRE ainsi que les services supplémentaires, tels que décrits à l'article 2 des conditions générales.

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

**1.20 Territoire :** désigne la République de Côte d'Ivoire.

**1.21 Terminal :** désigne un équipement situé en extrémité d'un réseau de télécommunication, capable de communiquer sur ce réseau et souvent d'assurer l'interface avec l'utilisateur. Exemple : le téléphone fixe ou mobile

## 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 MOOV AFRICA CÔTE D'IVOIRE 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 CIA annexé à la licence individuelle pour l'établissement et l'exploitation d'un réseau de communication électronique ouvert au public.

Le service MOOV AFRICA CÔTE D'IVOIRE souscrit par l'abonné à titre principal lui permet, dans la zone de couverture du réseau exploité par MOOV AFRICA CÔTE D'IVOIRE :

- 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 ;
  - À ce service souscrit à titre principal, s'ajoutent des services complémentaires qui sont automatiquement accessibles à l'abonné et de 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 AFRICA CÔTE D'IVOIRE ou des réseaux exploités par d'autres opérateurs avec lesquels MOOV AFRICA CÔTE D'IVOIRE a 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 adéquat ;
    - les services d'accès au réseau internet selon l'offre souscrite ;
    - l'accès au service MOOV Money ;
    - des options telles que 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 aux Services de MOOV AFRICA CÔTE D'IVOIRE :

#### \*Les nationaux :

- CNI ;
- Permis de conduire national biométrique ;
- Passeport biométrique ;
- Toute pièce d'identité biométrique établie par l'organisme légalement autorisé à cet effet.

#### \* Les non-nationaux :

- Passeport biométrique ;
- CNI biométrique établie par l'un des États membres de la CEDEAO ;
- Carte consulaire des ressortissants du Burkina Faso ;
- Toute pièce d'identité biométrique établie par l'organisme légalement autorisé à cet effet.

### 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 adhérentes :

- 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 citées 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 ;
  - 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 ou une copie 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 ministre de l'intérieur portant création de l'association ou récépissé de déclaration au ministère de l'intérieur ;
- Un exemplaire des statuts en vigueur ;
- Le PV de l'assemblée générale électorale 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 en vigueur de la société ou tout document en tenant lieu ;
- Un extrait de registre de commerce ;
- 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 du siège social en cours de validité.

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

- Une lettre ou bon de command des produits et services MOOV AFRICA CÔTE D'IVOIRE 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 MOOV AFRICA CÔTE D'IVOIRE sont ouverts à tous ceux qui en font la demande. Toutefois MOOV AFRICA CÔTE D'IVOIRE se réserve le droit de refuser l'abonnement même si les conditions suscitées sont remplies si elle considère que celui qui en fait la demande présente des risques notamment d'insolvabilité, d'illicéité de l'utilisation.

En cas de risque d'insolvabilité, MOOV AFRICA CÔTE D'IVOIRE pourra proposer au client ou abonné des produits et services MOOV AFRICA CÔTE D'IVOIRE 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 pour les abonnements de type post payé ou à la date de la première mise en service de la ligne par activation de la carte SIM pour les abonnements de type prépayé.

La mise en service par MOOV AFRICA CÔTE D'IVOIRE, intervient dans un délai maximum de 2 jours ouvrés à compter de la souscription au contrat.

L'abonné ayant acquis une carte SIM dispose d'un délai de 45 jours à compter de la date de son acquisition pour l'activation de ladite carte.

L'abonnement aux services MOOV AFRICA CÔTE D'IVOIRE, est conclu pour une durée indéterminée assortie d'une période d'abonnement minimale de 12 mois concernant les abonnés post payés et hybride. L'abonné a la faculté de résilier le contrat selon les modalités et conditions prévues à l'article 21. La preuve de la mise en service effective de la carte SIM proviendra de la plateforme technique de MOOV AFRICA CÔTE D'IVOIRE.

En utilisant le service, l'abonné reconnaît avoir pris connaissance et accepte les présentes conditions générales, également disponibles sur le site internet officiel de MOOV AFRICA CÔTE D'IVOIRE (www.moov-afrika.ci) ainsi qu'auprès de toutes les agences commerciales MOOV AFRICA CÔTE D'IVOIRE et de tout point de vente agréé. La souscription ou l'utilisation de l'un des services offerts par MOOV AFRICA CÔTE D'IVOIRE vaut acceptation sans réserve des présentes conditions générales.

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

**6.1** MOOV AFRICA CÔTE D'IVOIRE 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 désignées « Garantie(s) ») 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 n'est pas fournie à la date précisée dans la demande de MOOV AFRICA CÔTE D'IVOIRE, 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 AFRICA CÔTE D'IVOIRE ne produira aucun intérêt. Il s'opérera compensation de plein droit entre les sommes qui pourraient être dues à MOOV AFRICA CÔTE D'IVOIRE au titre du contrat et la garantie fournie.

**6.4** En l'absence de sommes dues à MOOV AFRICA CÔTE D'IVOIRE par l'abonné ou par le tiers-payeur, la garantie sera restituée après la date de résiliation du contrat.

## Article 7- Dispositions spécifiques portant sur la carte SIM MOOV

### 7.1 Carte SIM MOOV

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

**7.1.2** MOOV AFRICA CÔTE D'IVOIRE est seule propriétaire de la carte SIM MOOV. L'abonné, ne peut la céder, la louer, la détenir, la mettre à la disposition d'un tiers sauf notification préalable à MOOV AFRICA CÔTE D'IVOIRE, 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 est interdite et est susceptible d'entraîner des poursuites judiciaires.

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

### 7.2 Perte, vol ou changement du détenteur de la Carte SIM MOOV.

**7.2.1** En cas de perte, de vol de la carte SIM MOOV, le Client s'engage à informer MOOV AFRICA CÔTE D'IVOIRE sans délai, par déclaration auprès de ses services (Agence), soit par lettre recommandée avec accusé de réception, par simple lettre contre décharge 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 AFRICA CÔTE D'IVOIRE au numéro de téléphone suivant : 01 01 09 10 10 ou 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 7.2.1. En cas de non-respect de l'obligation de déclaration ci-dessus, l'abonné engage sa responsabilité pour tous les actes répréhensibles commis au moyen de la Carte SIM ou du dispositif d'accès aux réseaux ou aux services de télécommunications et est passible de poursuites judiciaires conformément à la législation en vigueur.

**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 AFRICA CÔTE D'IVOIRE.

**7.2.3** Dès qu'elle est informée, MOOV AFRICA CÔTE D'IVOIRE procède à la suspension de la ligne. Durant la suspension de la ligne, les redevances d'abonnement post payé au Service MOOV AFRICA CÔTE D'IVOIRE restent dues.

**7.2.4** MOOV AFRICA CÔTE D'IVOIRE ne saurait être tenue responsable des conséquences d'une demande de suspension ou tout autre type d'opposition, effectuée de manière intertempore 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 MOOV, le détenteur initial est tenu de le notifier à MOOV AFRICA CÔTE D'IVOIRE dans les conditions prévues par les dispositions réglementaires en vigueur. Le non-respect de ces formalités engage la responsabilité du client souscripteur quant à tous actes commis avec la carte SIM MOOV.

### 7.3 Remise en service de la ligne.

La ligne sera mise en service à travers l'émission par MOOV AFRICA CÔTE D'IVOIRE, 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 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 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 déferne immédiatement à la demande de MOOV AFRICA CÔTE D'IVOIRE 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 AFRICA CÔTE D'IVOIRE

### 8.1 Obligations Générales

MOOV AFRICA CÔTE D'IVOIRE s'engage 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 AFRICA CÔTE D'IVOIRE accessible soit à partir d'un mobile MOOV AFRICA CÔTE D'IVOIRE au numéro 1010 aux heures d'ouverture, soit par lettre recommandée avec accusé de réception, par simple lettre contre décharge ;
- Communiquer à l'abonné les informations portant sur la zone de couverture du réseau exploité par MOOV AFRICA CÔTE D'IVOIRE.

### 8.2 Continuité du Service

**8.2.1** MOOV AFRICA CÔTE D'IVOIRE 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.

L'obligation principale de MOOV AFRICA CÔTE D'IVOIRE, telle que précitée, est une obligation de moyens dont le régime est traité à l'article 10 des présentes conditions générales. Toutefois, le bon fonctionnement des services offerts par MOOV AFRICA CÔTE D'IVOIRE peut dépendre du terminal utilisé par l'abonné et de l'installation de la carte SIM dans ledit terminal.

## 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 MOOV AFRICA CÔTE D'IVOIRE est tenu de se faire identifier auprès des agents dûment habilités par MOOV AFRICA CÔTE D'IVOIRE.

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

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

**9.4** Le Client, abonné post payé, s'engage à informer sans délais MOOV AFRICA CÔTE D'IVOIRE de toute modification portant sur les informations fournies lors de la conclusion du contrat, notamment tout changement de domicile, résidence, de service ou personnes habilitées à recevoir les factures 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 AFRICA CÔTE D'IVOIRE.

**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 AFRICA CÔTE D'IVOIRE.

**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 AFRICA CÔTE D'IVOIRE 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 AFRICA CÔTE D'IVOIRE, de ses abonnés ou de son réseau.

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

**9.8** Le client s'engage à indemniser MOOV AFRICA CÔTE D'IVOIRE, ainsi que le cas échéant, ses sociétés sœurs ou affiliées, ses représentants, ses partenaires, 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 AFRICA CÔTE D'IVOIRE ;
- 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 AFRICA CÔTE D'IVOIRE par toute voie que MOOV AFRICA CÔTE D'IVOIRE s'autorise à utiliser, à savoir, SMS, appel, courriel, ...sauf opposition auprès du service client de MOOV AFRICA CÔTE D'IVOIRE.

## Article 10 - Responsabilité

**10.1** 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'exécution ou de la mauvaise exécution du 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.

**10.2** Cependant, MOOV AFRICA CÔTE D'IVOIRE ne peut être tenue pour responsable en cas d'interruption, suspensions ou tous autres dysfonctionnements du service MOOV AFRICA CÔTE D'IVOIRE 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 ;
- la mauvaise utilisation par le client du service MOOV AFRICA CÔTE D'IVOIRE souscrit ;
- l'utilisation non-conforme à son usage de la Carte SIM ;
- des perturbations des réseaux de télécommunication dues à des cas de force majeure ;
- 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 ;
- 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 ;
- une perte ou 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 MOOV AFRICA CÔTE D'IVOIRE ;
- une impossibilité technique pour MOOV AFRICA CÔTE D'IVOIRE de poursuivre la fourniture du service, notamment suite à l'atteinte du seuil de communications générant des dysfonctionnements du ou des éseaux 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 ;
- un cas de force majeure telle que définie à l'article 19 ;
- une impossibilité d'assurer l'entretien des infrastructures réseaux, pour non disponibilité des outils ou composantes nécessaires ou en cas de dysfonctionnement dont la réparation entraînerait des frais disproportionnés quant à la rentabilité du service ;
- des interruptions ou dysfonctionnements d'autres réseaux de télécommunications auxquels elle est interconnectée.

**10.3** MOOV AFRICA CÔTE D'IVOIRE ne sera pas non plus tenue responsable en raison de l'utilisation, par ses abonnés, de services rendus par des opérateurs étrangers. Ainsi MOOV AFRICA CÔTE D'IVOIRE ne sera, notamment, pas responsable en cas :

- de perturbations ou d'interruptions du service survenant à l'occasion d'un appel passé avec le service "communiquer depuis l'étranger", lorsque celles-ci sont causées par la survenance d'un incident technique sur le réseau d'un opérateur étranger ;
- de la qualité et/ou du coût des services spécifiques proposés par les opérateurs étrangers et accessibles par des numéros spéciaux.

**10.4** Des services de tiers sont accessibles via le service fourni par MOOV AFRICA CÔTE D'IVOIRE. Dans la mesure où MOOV AFRICA CÔTE D'IVOIRE n'est pas éditeur de ces services, elle ne peut être tenue pour responsable de leurs contenus. MOOV AFRICA CÔTE D'IVOIRE ne saurait en outre être tenue responsable de la perte ou de la dénaturation des SMS et/ou MMS provoquée par une saturation de la mémoire de la carte SIM ou de la mémoire du mobile. Sauf à en être l'expéditeur, MOOV AFRICA CÔTE D'IVOIRE n'est pas responsable du contenu des SMS et/ou MMS adressés au Client. MOOV AFRICA CÔTE D'IVOIRE invite fortement le client à prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et/ou logiciels de la contamination par des éventuels virus circulant sur le réseau internet et/ou d'éventuelles intrusions.

**10.5** MOOV AFRICA CÔTE D'IVOIRE 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 des Produits et/ou Services MOOV AFRICA CÔTE D'IVOIRE. Les dommages et préjudices indirects sont ceux qui ne résultent pas exclusivement et directement de la défaillance des prestations de MOOV AFRICA CÔTE D'IVOIRE et notamment les pertes d'exploitation, pertes de profits, pertes de données, pertes de clientèle et préjudices commerciaux.

**10.6** Dans tous les cas où la responsabilité de MOOV AFRICA CÔTE D'IVOIRE 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 MOOV AFRICA CÔTE D'IVOIRE 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 indéterminées 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 MOOV AFRICA CÔTE D'IVOIRE 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 AFRICA CÔTE D'IVOIRE. Elle exclut le paiement de toute autre somme à titre de dommages et intérêts fondés sur la responsabilité de MOOV AFRICA CÔTE D'IVOIRE, et ce même pour des cas de condamnation judiciaire. Sauf à en être l'expéditeur, MOOV AFRICA CÔTE D'IVOIRE 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 MOOV AFRICA CÔTE D'IVOIRE inclus dans chacune des offres ainsi que le détail des services optionnels pouvant être souscrits figurent dans la fiche tarifaire établie par MOOV AFRICA CÔTE D'IVOIRE 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 forfait de connexion et de tous les autres frais, des factures intermédiaires peuvent être émises par MOOV AFRICA CÔTE D'IVOIRE. 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 prorata 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 AFRICA CÔTE D'IVOIRE.

**12.3** Tout retard de paiement, entrainera la suspension des services MOOV AFRICA CÔTE D'IVOIRE, après la date limite de paiement.

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

**12.11** MOOV AFRICA CÔTE D'IVOIRE 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 (6) mois à compter de la date d'exigibilité du paiement.

**12.6** Les factures mensuelles émises par MOOV AFRICA CÔTE D'IVOIRE 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 AFRICA CÔTE D'IVOIRE.

**12.8** En cas de suspension des services MOOV AFRICA CÔTE D'IVOIRE ou de résiliation du contrat, les sommes restantes dues sur l'intégralité du contrat avec MOOV AFRICA CÔTE D'IVOIRE, 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 AFRICA CÔTE D'IVOIRE.

**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 22, le client ne pourra être déchargé de tout engagement envers MOOV AFRICA CÔTE D'IVOIRE, qu'après le règlement total et définitif de tout paiement éventuellement restant dû. MOOV AFRICA CÔTE D'IVOIRE 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 MOOV AFRICA CÔTE D'IVOIRE 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 restantes dues sur l'intégralité du contrat avec MOOV AFRICA CÔTE D'IVOIRE, 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 22, le client ne pourra être déchargé de tout engagement envers MOOV AFRICA CÔTE D'IVOIRE, qu'après le règlement total et définitif de tout paiement éventuellement restant dû.

MOOV AFRICA CÔTE D'IVOIRE 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 contrat.

**14.2** Le client fournit au service clients MOOV AFRICA CÔTE D'IVOIRE un engagement du tiers payeur à payer le prix des produits et services MOOV AFRICA CÔTE D'IVOIRE fournis au client.

**14.3** Le tiers payeur sera informé de toute modification des tarifs de produits et services MOOV AFRICA CÔTE D'IVOIRE 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 procédera des informations résultant de la plateforme technique de MOOV AFRICA CÔTE D'IVOIRE.

**15.2** MOOV AFRICA CÔTE D'IVOIRE 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 - Vente du matériel

**16.1** MOOV AFRICA CÔTE D'IVOIRE propose à la vente les équipements nécessaires à l'utilisation des services MOOV AFRICA CÔTE D'IVOIRE. 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 éventuelle 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 AFRICA CÔTE D'IVOIRE 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.

**16.2** 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.

**16.3** MOOV AFRICA CÔTE D'IVOIRE 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 17 - 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 18 - Propriété intellectuelle

L'abonné reconnaît que MOOV AFRICA CÔTE D'IVOIRE dispose de tous les droits de propriété intellectuelle sur ses Produits et services MOOV AFRICA CÔTE D'IVOIRE.

MOOV AFRICA CÔTE D'IVOIRE étant une marque déposée, son utilisation sans autorisation préalable écrite est interdite sous peine de poursuites et sans préjudice de dommages et intérêts.

## Article 19- 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, irrésistible et extérieur aux parties et qui empêche l'exécution de tout ou partie de leurs 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 événements tels que, et sans que cette liste ne soit exhaustive :

- Conflits armés ;
  - Émeutes ;
  - 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 AFRICA CÔTE D'IVOIRE.
- 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 Contrat sera résilié de plein droit, sans formalité ni préavis.

## Article 20-Suspension des services MOOV AFRICA CÔTE D'IVOIRE

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

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

**20.3** La suspension du service MOOV AFRICA CÔTE D'IVOIRE peut également intervenir, sans préavis, pour des dettes nées d'autres contrats souscrits auprès de MOOV AFRICA CÔTE D'IVOIRE ; que ces contrats soient antérieurs ou postérieurs au contrat suspendu.

**20.4** 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 AFRICA CÔTE D'IVOIRE dans les conditions prévues par les présentes conditions générales.

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

**20.6** MOOV AFRICA CÔTE D'IVOIRE se réserve le droit de limiter à la seule réception d'appels, l'accès aux services MOOV AFRICA CÔTE D'IVOIRE 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.

**20.7** 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 AFRICA CÔTE D'IVOIRE ou le réseau internet, MOOV AFRICA CÔTE D'IVOIRE se réserve le droit de suspendre immédiatement les services d'accès au réseau internet.

**20.8** En cas de perturbations du réseau et si MOOV AFRICA CÔTE D'IVOIRE considère que les nécessités techniques l'exigent, le client/l'abonné accepte que les services MOOV AFRICA CÔTE D'IVOIRE soient suspendus sans préavis.

**20.9** De même, MOOV AFRICA CÔTE D'IVOIRE se réserve le droit de suspendre ou restreindre les services MOOV AFRICA CÔTE D'IVOIRE 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 AFRICA CÔTE D'IVOIRE.

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

**20.11** En cas de transfert de crédit ou MOOV MONEY frauduleux ou par erreur établie, MOOV AFRICA CÔTE D'IVOIRE peut à titre conservatoire suspendre la ligne ayant reçu le crédit ou les sommes transférées et procéder à la restitution.

## Article 21- Résiliation du Contrat / Résiliation de ligne / Réaffectation de numéro

**21.1** Résiliation du contrat à l'initiative de l'abonné

**21.1.1** 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 AFRICA CÔTE D'IVOIRE par lettre recommandée avec accusé de réception ou lettre simple contre décharge adressée au service clientèle de MOOV AFRICA CÔTE D'IVOIRE.

**21.1.2** En cas de demande de résiliation avant terme du contrat de l'abonné post payé et hybride, cette dernière demeure redevable des frais d'abonnement pour la période restant à courir au titre de la durée initiale de douze (12) mois.

**21.1.3** En cas de réabonnement et quelle qu'il 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 MOOV AFRICA CÔTE D'IVOIRE.

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.

**21.2** 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 caducité de l'autorisation administrative délivrée à MOOV AFRICA CÔTE D'IVOIRE sans laquelle, elle ne peut fournir les services concernés.

**21.3. Résiliation à l'initiative de MOOV AFRICA CÔTE D'IVOIRE**

**21.3.1** Le Contrat est résilié de plein droit dans les deux (2) jours après la suspension des services MOOV AFRICA CÔTE D'IVOIRE, sauf si la cause de suspension a disparu pendant ce délai ou si MOOV AFRICA CÔTE D'IVOIRE accorde un délai supplémentaire à l'abonné pour s'acquiescer de ses obligations.

**21.3.2** MOOV AFRICA CÔTE D'IVOIRE se réserve le droit de résilier une ligne en abonnement prépayé après trois (03) mois d'inactivité. MOOV AFRICA CÔTE D'IVOIRE observera un délai minimum de trois (3) mois pour réactiver une ligne résiliée.

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

**21.3.3** MOOV AFRICA CÔTE D'IVOIRE 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 AFRICA CÔTE D'IVOIRE et/ou des services optionnels, imputable au client, au-delà du délai indiqué par MOOV AFRICA CÔTE D'IVOIRE 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 MOOV AFRICA CÔTE D'IVOIRE 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 ...).

**21.4** À la date de résiliation de son contrat, l'abonné est tenu de restituer à MOOV AFRICA CÔTE D'IVOIRE

La carte Sim MOOV AFRICA CÔTE D'IVOIRE qui lui permettait l'accès au réseau. L'abonné demeure responsable des consommations faites à partir de la carte Sim MOOV AFRICA CÔTE D'IVOIRE ou de tous autres produits et services MOOV AFRICA CÔTE D'IVOIRE, tant que la carte Sim MOOV AFRICA CÔTE D'IVOIRE et/ou autres équipements à restituer n'auraient pas été restitués à MOOV AFRICA CÔTE D'IVOIRE.

## Article 22. 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, détail de traitement et motifs de rejet du portage sont disponibles sur le site internet de MOOV AFRICA CÔTE D'IVOIRE. La demande de portage vaut demande de résiliation du contrat de service auprès de MOOV AFRICA CÔTE D'IVOIRE. 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 AFRICA CÔTE D'IVOIRE ne peut pas garantir efficacement l'utilisation du service mobile money hors de son réseau pour des raisons techniques. En conséquence, le client devra verser son solde et fermer son compte avant toute demande de portage. À défaut, son compte pourrait ne plus être fonctionnel.

## Article 23. Protection des données à caractère personnel

**23.1** Identifiant d'accès aux services MOOV AFRICA CÔTE D'IVOIRE

**23.1.1** Chaque produit que MOOV AFRICA CÔTE D'IVOIRE 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.

**23.1.2** En cas de perte ou de vol de ses identifiants, le client doit en avertir MOOV AFRICA CÔTE D'IVOIRE sans délai.

Cette information doit être confirmée par lettre simple contre décharge dans un délai de 24 heures. À 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 AFRICA CÔTE D'IVOIRE à compter de la réception par MOOV AFRICA CÔTE D'IVOIRE de la lettre de notification mentionnée ci-avant.

**23.2** Traitement des données personnelles

**23.2.1** Le client déclare être informé et donne expressément son consentement pour que ses données à caractère personnel collectées de manière licite, notamment lors de l'identification, la souscription à des produits et services MOOV AFRICA CÔTE D'IVOIRE et pendant la phase contractuelle, se trouvent enregistrées dans un système de traitement de données afin d'effectuer toutes opérations de traitement nécessaires à la fourniture des services et au respect des exigences légales et réglementaires.

Les différentes catégories de données que MOOV AFRICA CÔTE D'IVOIRE est amenée à traiter sont :

- 1.Les données d'identification et administratives (nom et prénoms, genre, date et lieu de naissance, photo, numéro de la carte nationale d'identité ou de tout autre document officiel établissant la nationalité de l'abonné, passeport, adresse postale, numéro de téléphone, email professionnel et/ou personnel) ;
- 2.Les informations relatives à la situation personnelle ;
- 3.Les informations relatives à la profession ;
- 4.Les données de localisation ;
- 5.Les données techniques d'identification et d'authentification notamment lors de l'utilisation des services à travers des plateformes de MOOV AFRICA CÔTE D'IVOIRE (logs techniques, traces informatiques, informations sur la sécurité et l'utilisation du terminal, adresse IP) ;

**23.2.2** Le traitement des données à caractère personnel du Client répond aux finalités suivantes :

- assurer la conformité à des obligations légales et réglementaires, le respect des réglementations financières et les réponses aux demandes officielles d'autorités publiques ou judiciaires dûment autorisées. Par exemple, l'obligation pour MOOV AFRICA CÔTE D'IVOIRE de procéder à l'identification du client. A cet effet, MOOV AFRICA CÔTE D'IVOIRE collecte et conserve ses données d'identification.
- exécuter les contrats conclus avec les clients ou leur fournir des informations précontractuelles relatives aux produits et services, les assister lors de demandes de souscription, ou lors de la souscription à une offre et dans le cadre de la gestion de relation client ;
- servir les intérêts légitimes de l'institution, afin de mettre en place et développer les produits ou services, garantir la sécurité des réseaux et des informations, optimiser la gestion des risques et défendre les intérêts de l'institution en justice, y compris à des fins de preuve de transactions ou d'opérations, prévention de la fraude et des abus et de recouvrement, enregistrement des appels téléphoniques, transmission de données à caractère personnel au sein de l'institution à des fins administratives ;
- personnaliser des offres commerciales (propositions commerciales) pour proposer aux clients des produits ou services correspondant à leur situation et à leur profil.

La détermination des objectifs des traitements envisagés au plus tard au moment de la collecte est communiquée aux personnes concernées afin que leur consentement soit éclairé.

**23.2.3** MOOV AFRICA CÔTE D'IVOIRE s'engage en application des lois et règlements en vigueur à :

- utiliser strictement les données à caractère personnel de l'abonné que pour les finalités liées à la souscription de produits et services MOOV AFRICA CÔTE D'IVOIRE ;
  - prendre toutes les mesures propres à assurer la protection, l'intégrité, la confidentialité des données caractère personnel en sa possession et qu'elle traite ;
  - ne pas effectuer aucune publication, divulgation ou transmission des informations relatives à l'abonné sans son accord préalable. Toutefois, MOOV AFRICA CÔTE D'IVOIRE informe l'abonné, qu'elle peut être obligée de divulguer toute information le concernant en vue de répondre aux demandes d'autorités judiciaires ou administratives.
- Par ailleurs, MOOV AFRICA CÔTE D'IVOIRE informe l'abonné qui l'accepte expressément, que ses données à caractère personnel peuvent faire l'objet de divulgation :
- à ses avocats dans le cadre des litiges et plaintes ;
  - à des prestataires et partenaires, intervenant notamment pour les besoins de la fourniture et/ou de la facturation des produits et services, à l'exécution d'un service géo localisé. Cette communication est strictement contrôlée. Elle est utilisée par le prestataire de service exclusivement pour la délivrance du service géo localisé.
  - après anonymisation, à des tiers, notamment à des cabinets d'étude de marché et instituts de sondage, et exclusivement à des fins d'études et d'analyses ;
  - et de traitement en dehors du territoire national pour les besoins de la fourniture et/ou de la facturation des produits et services MOOV AFRICA CÔTE D'IVOIRE, et ce dans les conditions prévues par la législation applicable.

**23.2.4** MOOV AFRICA CÔTE D'IVOIRE 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.

**23.2.5** Droit d'accès, modification, rectification des données et opposition

Le client peut demander et 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, chaque fois que ces demandes ne sont pas abusives.

**23.2.6** 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 AFRICA CÔTE D'IVOIRE prend toutes les mesures propres à assurer la protection, l'intégrité et la confidentialité de ces informations.

**23.2.7** 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 MOOV AFRICA CÔTE D'IVOIRE, n'est effectuée que sur consentement exprès du client.

**23.2.8** MOOV AFRICA CÔTE D'IVOIRE prendra 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 AFRICA CÔTE D'IVOIRE ;
- de pouvoir obtenir la communication des informations le concernant et exiger qu'elles soient rectifiées, complétées, clarifiées, mises à jour ou effacées.

L'abonné reconnaît être informé et accepte que les informations le concernant soient communiquées aux autorités compétentes dans le cadre de réquisitions judiciaires.

## Article 24-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 AFRICA CÔTE D'IVOIRE le juge nécessaire. Les tarifs applicables aux services MOOV AFRICA CÔTE D'IVOIRE sont publiés par MOOV AFRICA CÔTE D'IVOIRE soit sur son site internet, soit par toute voie de communication écrite. Ces tarifs sont susceptibles de modification et MOOV AFRICA CÔTE D'IVOIRE 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 25-Recours de l'abonné-Règlement des litiges

**25.1** 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 règlement amiable par MOOV AFRICA CÔTE D'IVOIRE est contacté par lettre simple contre décharge adressée au service clientèle de MOOV AFRICA CÔTE D'IVOIRE.

**25.2** MOOV AFRICA CÔTE D'IVOIRE s'engage à apporter une réponse à la plainte dans un délai maximum d'un (1) mois à compter de la réception de de la plainte

À défaut de règlement amiable dans le délai d'un mois à compter de la notification de griefs par la partie plaignante, le différend sera soumis par la partie la plus diligente aux juridictions compétentes d'Abidjan.

## Article 26 - 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 révisibles par MOOV AFRICA CÔTE D'IVOIRE à tout moment. Toute révision à la baisse par MOOV AFRICA CÔTE D'IVOIRE 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 AFRICA CÔTE D'IVOIRE se réserve le droit d'effectuer toute évolution des services MOOV AFRICA CÔTE D'IVOIRE. Une telle évolution peut rendre nécessaire le remplacement ou l'adaptation par le client de ses équipements terminaux. Pour toutes modifications envisagées par MOOV AFRICA CÔTE D'IVOIRE autres que celles précitées 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-africa.ci](http://www.moov-africa.ci)

En cas de désaccord, l'abonné dispose de la période restant à courir jusqu'à la date d'effet des modifications indiquées par MOOV AFRICA CÔTE D'IVOIRE pour résilier son abonnement ; à défaut les nouvelles stipulations du contrat lui sont applicables de plein droit à compter de ladite date.

## Article 27-Prescription

Les créances nées de l'utilisation des services MOOV AFRICA CÔTE D'IVOIRE se prescrivent après cinq (5) ans.

Conditions Générales mises à jour le 1er Décembre 2020