

Informations Client

Mme Melle M

Nom :

Prénom :

Adresse :

Raison sociale :

Adresse de facturation :

Pièce d'identité : CNI Passeport Carte de séjour

Numéro de la pièce d'identité : _____

Contact téléphone fixe :

Contact téléphone mobile :

E-mail : _____

N° agrément : _____

N° statistique : _____

Services

DUO-FTTH :

DUO-FTTH MAÎTRISE :

Débit : _____

KASPERSKY :

Ligne téléphonique avec le service :

Équipements

Marque : _____

N°Série : _____

Signature du Client

Signature de Gabon Telecom

Fait à _____ le _____

Fait à _____ le _____

(lu et approuvé) Signature du client

Signature agence de Gabon Telecom

CONDITIONS GENERALES D'ABONNEMENT A L'OFFRE

ARTICLE 1 : DEFINITIONS

FTTH : Offre de solutions Internet très haut débit sur Fibre optique de type FTTH.
1. FTTH : Solution Internet via la Fibre optique fournie jusqu'au domicile du client

ARTICLE 2 : OBJET ET DOCUMENTS CONTRACTUELS

2.1. Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les conditions et modalités d'abonnement au lien Internet sur Fibre optique de type FTTH.
2.2. Des avenants et des conditions particulières à l'exécution de ce contrat général seront annexés au fur et à mesure des modifications intervenant à la demande des parties ou de l'introduction de nouveaux services dans le réseau et constituant avec les présentes l'ensemble du contrat.
2.3. Le formulaire d'abonnement, signé par GABON TELECOM et le Client, vaut acceptation des conditions du présent contrat, formalise l'accord intervenu entre les parties et recueille à cet effet les informations indispensables permettant à GABON TELECOM de mettre le Service à la disposition du client.

ARTICLE 3 : ENTREE EN VIGUEUR ET DATE D'EFFET

3.1. Le contrat prend effet à compter de la date de signature du présent formulaire par GABON TELECOM et le client. Le présent contrat entre en vigueur au jour de la mise à disposition par GABON TELECOM des produits et services.
3.2. Le contrat prend effet à compter de la date de signature du présent formulaire par GABON TELECOM et le client.

ARTICLE 4 : DURÉE ET DATE D'EFFET

4.1. La durée du présent contrat est de un (1) an renouvelable par tacite reconduction.
4.2. A l'expiration de sa durée, le contrat est renouvelable par tacite reconduction de mois en mois sauf résiliation dans les conditions prévues.

ARTICLE 5 : DESCRIPTION DU SERVICE

Le Service permet au client de bénéficier, moyennant une redevance mensuelle, d'une ligne téléphonique et d'un accès en Fibre optique.

ARTICLE 6 : MODALITES ET CONDITIONS D'ACCES ET D'UTILISATION

6.1- Accès au Service:
MISE EN SERVICE
GABON TELECOM s'engage à satisfaire les demandes d'abonnement dans la limite de la capacité du réseau qu'il exploite et des contraintes découlant de la qualité de service. GABON TELECOM pourra mettre la ligne dans un délai minimum de 15 jours.
Cette mise en service est effectuée par un technicien de GABON TELECOM ou par un installateur privé, partenaire de GABON TELECOM. Le technicien est porteur d'une fiche d'intervention qui vaut engagement contractuel pour la mise en facturation du client. Le client est tenu de disposer d'un Modem ADSL avant le passage du technicien de GABON TELECOM. La ligne fixe est une composante de l'offre FTTH et FTTB. La ligne téléphonique ne peut faire l'objet d'une résiliation dans le cadre de l'exécution de ce contrat.
6.2- Conditions d'utilisation des Identifiants :
Après installation, les identifiants permettant l'utilisation du service Internet seront communiqués au client dans une fiche de mise en service que le client signe. Afin de pouvoir accéder au Service, le client doit pouvoir utiliser ses identifiants qui sont réputés confidentiels et sous sa seule responsabilité. Le Client s'engage à informer une agence commerciale de GABON TELECOM en cas de perte des identifiants afin de procéder à leur changement.

ARTICLE 7 : TARIFICATION

7.1. Tarification :
Les tarifs relatifs au Service ainsi que le prix de vente, des routeurs et des services payants sont fixés dans le catalogue des prix des produits et services de télécommunications et disponibles sur le site web : moov-africa.ga
7.2. Modification tarifaire :
GABON TELECOM peut modifier le prix du Service. Toute modification des tarifs du Service, sera portée à la connaissance du client par tout moyen approprié et sera applicable au contrat en cours d'exécution. La modification des tarifs s'appliquera au client à compter de sa date d'entrée en vigueur

ARTICLE 8 : FACTURATION

La facture correspondant au service « FTTH » comprend l'ensemble des services inclus dans la formule choisie par le client dans le formulaire et réglée dans les délais fixés par GABON TELECOM. Ladite facture est mensuelle et elle est due terme à échoir. Les frais d'acquisition du routeur du poste téléphonique sont facturés au client et réglés au moment de la signature du contrat d'abonnement.
La première facture reçue par le client comprend le montant du forfait de l'abonnement ainsi que la redevance. GABON TELECOM se réserve le droit durant la validité du contrat de régulariser des sommes non facturées au client, correspondantes à des échéances antérieures.

ARTICLE 9 : PAIEMENT DES FACTURES

Les sommes dues au titre du contrat et de ses annexes éventuelles font l'objet d'une facture qui est adressée au client ou le cas échéant au tiers payeur désigné par celui-ci. Le client est responsable du paiement des factures en cas de litige. Les sommes facturées sont dues à la date d'établissement de la facture et payables dans un délai de 15 jours suivants cette date. Le client peut payer ses factures par :
- virement bancaire ;
- chèque ;
- numéraire ;
- prélèvement bancaire ;
- Moov Money.
Toutefois, le paiement par chèque ou prélèvement bancaire pourra être refusé au client si ce dernier a totalisé deux effets impayés successifs.

ARTICLE 10 : CONTESTATION DE LA FACTURE

La contestation d'une facture doit être faite par courrier adressé au Chef de Service Relation Client ou au Chef d'Agence Commerciale dans un délai de trois (3) mois maximum, après émission de la facture sauf en cas de force majeure dont la preuve incombe au client. Le courrier ne peut être introduit que par le titulaire de l'abonnement ou son mandataire légal. Le client aura la possibilité d'introduire un recours auprès de GABON TELECOM dans un délai de vingt (20) jours
Le délai de traitement d'une réclamation est de cinq (5) jours pour les clients

Grands Comptes et Entreprises et, de dix (10) jours maximum pour les Particuliers, sauf cas exceptionnels notifiés par GABON TELECOM.
Durant la période de traitement de la contestation, l'obligation du paiement de la somme contestée est suspendue. Le client est néanmoins tenu de payer les frais d'abonnement (redevance) et l'équivalent de la moyenne de ses consommations calculées sur les six (6) mois précédents ou encore la partie non contestée de sa facture. Si à l'issue du traitement de la contestation, GABON TELECOM confirme le montant de la somme contestée, le paiement de cette somme devient immédiatement exigible et notification sera faite au client qui sera mis en demeure de s'en acquitter dans un délai n'excédant pas 15 Jours.

ARTICLE 11: DÉRANGEMENTS

En cas de dysfonctionnement du service, le client peut s'adresser à la Hot-Line de Gabon Télécom SA aux numéros 222 ou 19. Ce service d'assistance commerciale est disponible du lundi au samedi de 8h00 à 19h00 et le Dimanche de 8h00 à 16h00. Il pourra, en outre, adresser par courrier ou par fax une correspondance au Chef d'Agence Commerciale de Gabon Télécom BP 40 000. Un technicien de GABON TELECOM SA effectuera un déplacement si cela s'avère nécessaire pour activer ou rétablir le service filaire du client.

Celui-ci devra s'être assuré que:

a) l'interruption de la prestation ne lui a pas été appliquée pour défaut de paiement de ses créances de télécommunications.
b) le dysfonctionnement ne provient pas des équipements fournis par le prestataire privé.

Pour tout dérangement dûment signalé et constaté, imputable à GABON TELECOM, et entraînant une interruption de service de plus de 5 jours ouvrables consécutifs dans le mois, le client pourra demander par lettre adressée à GABON TELECOM une déduction de la redevance au prorata temporis du nombre de jours d'indisponibilité. Le délai maximum de relève de dérangement est fixé à deux (2) jours pour les Grands Comptes et les Entreprises et, à huit (8) jours pour les particuliers à compter de la date de signalisation.

ARTICLE 12 : DEFAUT DE PAIEMENT DE FACTURES

Le non-paiement des factures dans les délais prévus par l'article 9, peut entraîner la suspension immédiate des fournitures de GABON TELECOM sans préjudice d'autres mesures conservatoires.
Le client ne peut prétendre au non-paiement pour cause de non réception de la facture du fait de la disponibilité de celle-ci soit verbalement par appel au centre d'appel 222 soit sur support papier auprès de l'agence commerciale de rattachement ou sur le site web www.moov-africa.ga.
Le rétablissement ne peut se faire qu'après paiement intégral ou accord de règlement échelonné des sommes dues. Une taxe de rétablissement sera exigée selon les dispositions en vigueur. Le client doit payer l'intégralité de la facture relative au package. La suspension d'un service entraine automatiquement la suspension de l'autre.

ARTICLE 13 : SUSPENSION OU RESILIATION DU SERVICE

GABON TELECOM peut suspendre ou résilier sans préavis si le client ne respecte pas l'une des obligations stipulées au présent contrat.
SUSPENSION OU RESILIATION DU FAIT DU CLIENT
Suspension : Le client peut à tout moment demander la suspension du contrat à condition d'adresser un courrier au chef de l'agence commerciale. Les sommes facturées avant et pendant la période de l'exécution de la suspension restent exigibles. Durant la période de suspension, le client est redevable des sommes dues au titre des redevances mensuelles liées à la location des équipements ou du matériel mis à sa disposition.

Résiliation : Le client peut résilier le contrat à l'issue de la durée prévue dans le présent contrat, sous réserve d'un délai de préavis de 15 jours et à condition qu'il se soit acquitté des sommes facturées préalablement à sa demande. Si l'abonné résilie le contrat avant la date minimale d'un an, il reste redevable des sommes dues au titre de la redevance d'abonnement sur la période restant à courir. L'abonnement peut être résilié à tout moment dans les cas suivants :
- Décès du titulaire et sur demande des héritiers ;
- Perte d'emploi.

ARTICLE 14 : OBLIGATIONS DU CLIENT

Le client est le bénéficiaire exclusif du présent contrat auquel il ne pourra souscrire que s'il justifie de sa position de non débiteur dans les livres de GABON TELECOM. A ce titre : Il s'engage à n'écouter à partir des installations et équipements mis à sa disposition, que son propre trafic. Il s'interdit en conséquence, sous peine de résiliation de l'abonnement, voire de poursuites judiciaires de mettre son équipement à la disposition d'un tiers moyennant une quelconque rémunération, ou de transférer son abonnement sauf autorisation préalable de GABON TELECOM. Il se doit d'aviser GABON TELECOM, préalablement à toute demande, de la présence de canalisation de toute nature, dans les locaux où existe tout ou partie des installations ou des équipements et prendre à sa charge les frais que pourraient entraîner toutes modifications subséquentes jugées nécessaires dans l'installation. En aucun cas, GABON TELECOM ne sera tenu responsable des dégâts causés du fait du non-respect de cette clause. Il doit accorder aux agents de GABON TELECOM, justifiant de leur qualité, l'accès à des heures convenables aux lieux d'installation de son matériel. Il est tenu de maintenir en bon état le matériel et équipement mis à sa disposition par GABON TELECOM. Il ne peut, de son seul fait, modifier la teneur du présent contrat, de ses avenants et ou des équipements auxquels ils se rapportent. Il doit au préalable saisir GABON TELECOM, de toute modification administrative ou technique souhaitée. L'abonné ne peut nuire par l'usage des produits et services mis à sa disposition, à l'intérêt général. L'abonné est tenu au paiement des factures résultant de l'usage des produits et services mis à sa disposition par GABON TELECOM sur la base des tarifs en vigueur. A ce titre, il se doit de fournir une adresse exacte et complète.

ARTICLE 15 : RESPONSABILITE DES PARTIES

RESPONSABILITES DE GABON TELECOM
GABON TELECOM est responsable de la mise en place des moyens nécessaires au bon fonctionnement et à la facturation des produits et services mis à la disposition du client. A ce titre, GABON TELECOM s'assure de la mise en place de tous les moyens nécessaires à l'identification précise et sous un même numéro client de l'ensemble des prestations fournies. Toutefois, sa responsabilité ne saurait être engagée dans les cas suivants:
a) en raison de la nature du contenu des messages ou informations

acheminés sur son réseau;
b) pour les prestations assurées par un tiers;
c) en cas de suspension temporaire des services pour impératifs techniques, notamment en cas de réalisation de travaux d'entretien, d'extension ou d'adaptation du réseau;
d) en cas de non-respect par le client de ses obligations contractuelles;
e) en cas de non-conformité des installations électriques du client aux normes en vigueur;
f) en cas de force majeure notamment les intempéries exceptionnelles, les catastrophes naturelles;
g) en cas d'incendie ou de phénomènes d'origine électromagnétique perturbant le réseau.
h) en cas de grève et ou de restrictions légales.

RESPONSABILITE DU CLIENT.

Le client est responsable des produits et services mis à sa disposition ou pris en location. Il se doit de les restituer en bon état en cas de résiliation du contrat sous peine d'astreinte à en rembourser la valeur vénale à GABON TELECOM.

ARTICLE 16: MODIFICATIONS

MODIFICATIONS DU FAIT DE GABON TELECOM
GABON TELECOM peut à tout moment procéder à la modification des installations ou des services mis à la disposition du client dès lors qu'il le juge nécessaire. A cet effet, il tiendra informé par toute voie de diffusion le client au moins soixante-douze (72) heures avant la modification.
MODIFICATIONS DU FAIT DU CLIENT

Le client peut demander une modification de ses installations ou services à condition qu'il le mentionne par écrit en précisant les modifications souhaitées. Dans le cas d'un transfert d'installations, celui-ci devra être réalisé dans les meilleurs délais. Dans le cas où cette demande ne peut être réalisée, GABON TELECOM se réserve le droit de résilier l'abonnement objet du transfert. Dans ce cas le client introduira une nouvelle demande d'abonnement ultérieurement dès que la desserte du réseau le lui permettra. Si les délais de réalisation du transfert perdurent, le client pourra introduire une demande d'annulation des redevances mensuelles au prorata de la période d'indisponibilité pour les périodes au-delà d'un mois.

ARTICLE 17 : PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Le client reconnaît avoir pris connaissance du fait que les données recueillies dans le cadre de sa souscription à l'un des Services proposés par GABON TELECOM ou lors de l'utilisation de celui-ci, font l'objet d'un traitement informatique ; et qu'il dispose, à l'égard de ses Données Personnelles, d'un droit d'accès, d'information, de rectification et le cas échéant, d'opposition pour des motifs légitimes, auprès de GABON TELECOM et ce, dans les conditions fixées par la loi n°001/2011 et sans frais. Pour l'exercice de l'un de ses droits précités et conformément au chapitre 2 « des droits des personnes concernées par le traitement des données à caractère personnel » de la Loi n°001/2011, il peut saisir GABON TELECOM par écrit à l'adresse suivante : TDP GABON TELECOM, B.P 40 000 Libreville GABON.

Le client est tenu d'indiquer son nom, prénom, numéro d'appel; de joindre à sa demande une copie de sa pièce d'identité et préciser l'adresse à laquelle il souhaite recevoir la réponse de GABON

Fait à Libreville le

SIGNATURE DU CLIENT
Nom et Prénom(s)
(Précédée de la mention)
Lu et approuvé

POUR GABON TELECOM
S. A.
Le Chef d'Agence
Commerciale