

# CONDITIONS GENERALES D'ACCES ET D'UTILISATION DU RESEAU MTN

SPACETEL BENIN SA est une société anonyme avec Conseil d'Administration et Directeur Général, immatriculée au Registre du Commerce et du Crédit Mobilier à Cotonou sous le numéro RCCM N ° RB COT/07 B 1137 (ancien n° 22.749-B) d'IFU : 32009008191 13, de nom commercial MTN BENIN ou MTN BJ, elle a son siège social sis à la Rue 360, Boulevard de la Marina à COTONOU.

Titulaire de la licence l'autorisant à établir et exploiter sur toute l'étendue du territoire béninois, un réseau de télécommunications mobile avec les activités connexes conformément à la réglementation en vigueur, SPACETEL BENIN SA a élaboré le présent document pour d'une part renseigner le public béninois sur les conditions générales à remplir pour accéder au réseau MTN BENIN et utiliser les différents services et produits du réseau et d'autre part, organiser la relation commerciale entre SPACETEL BENIN SA et sa clientèle. Chaque service ou produit a en cas de besoin, des conditions particulières auxquelles l'utilisateur du réseau doit également se conformer.

## Article I : Définitions

Dans le but de faciliter la lecture et la compréhension des concepts et expressions utilisés dans le présent document, les définitions ci-dessous sont fournies.

**Abonné/Client/Utilisateur** : désigne la personne physique ou morale enregistrée sur le réseau MTN BENIN et utilisant les services et produits dudit réseau.

**Accès** : Possibilité offerte par l'Opérateur à toute personne qui remplit les conditions prévues, d'aller sur le réseau de l'Opérateur et de bénéficier des offres et services

**APDP** : Autorité de Protection des Données Personnelles.

**ARCEP** : Autorité de Régulation des Communications Electroniques et de la Poste.

**Carte SIM/USIM (Subscriber Identity Module/Universal Subscriber Identity Module) ou carte à puce MTN** : désigne une carte à microprocesseur de taille ISO ou de taille réduite qui permet l'identification du Client et l'accès aux offres et services de l'Opérateur ou de ses partenaires en cas d'itinérance.

**Code PIN** : Signifiant Personal Identification Number ou numéro d'identification personnel, c'est un code d'identification personnel fournit à l'abonné par l'Opérateur au moment de l'achat de la carte SIM et qui permet à l'abonné de sécuriser l'accès à cette carte SIM.

**Code PUK** : Signifiant PIN Unlock Key ou clé de déblocage de code PIN. C'est le code fournit par l'Opérateur à l'abonné au moment de l'achat de la carte SIM et qui permet de débloquer la carte SIM si un code PIN erroné a été composé trois fois de suite.

**Conditions Générales d'utilisation de la carte SIM/USIM** : désignent le présent document, ses annexes, toutes modifications ou mises à jour induites par l'évolution du marché ou de la réglementation, des

pratiques et usages commerciaux entre MTN BENIN et l'abonné, de la souscription à l'expiration de la SIM/USIM.

Données d'identification personnelle : Ensemble de données permettant d'établir l'identité d'une personne physique individuelle, ou d'une personne physique représentant une personne morale.

eSIM : Carte SIM numérique standard qui permet d'activer un forfait mobile auprès de l'Opérateur sans avoir à utiliser une carte SIM physique.

Force majeure : Elle est définie comme tout événement d'origine externe, imprévisible, insurmontable et irrésistible empêchant l'une quelconque des parties d'exécuter ses obligations contractuelles

Grille tarifaire : désigne l'ensemble des prix des offres et services fournis par MTN BENIN. Cette grille tarifaire est disponible sur le site internet de, l'Opérateur, et dans tous les Points de vente de l'Opérateur ou de ses partenaires Stores, au niveau des points de vente de l'Opérateur et sur sa page Web de vente en ligne. Elle peut également être oralement écoutée en tapant le numéro court 111.

Numéro inactif : C'est un numéro d'abonné post-payé ou prépayé qui n'a pas été utilisé pour générer une activité facturée pendant une période de six (06) mois consécutifs.

NPI : Numéro Personnel d'Identification.

NPIR : Numéro Personnel d'Identification du résident.

Opérateur/MTN BENIN ou encore MTN BJ : désigne SPACETEL BENIN SA tel que décrit ci-dessus dans le premier paragraphe de ce document.

Portabilité des numéros : Possibilité offerte par l'Opérateur à tout utilisateur de conserver l'usage du même numéro d'abonnement même si ce dernier va chez un Opérateur concurrent.

POS : Points de vente des produits et services de SPACETEL BENIN SA ou des partenaires de SPACETEL BENIN SA

Souscription : C'est l'acte ou l'engagement par lequel l'abonné marque son consentement à accéder au réseau de l'Opérateur et à bénéficier des offres et services du réseau en se conformant aux conditions qui s'y rattachent.

Pour les termes et expressions non définis dans le présent document, il sera fait référence aux définitions contenues dans la loi n° 2017-20 du 20 avril 2018 portant code du numérique en République du Bénin telle que modifiée par la loi n° 2020-35 du 06 janvier 2021 et/ou de ses textes d'application.

Article 2 : Souscription et accès au réseau

L'abonné doit remplir/fournir les informations demandées par l'Opérateur via un formulaire d'enregistrement physique ou électronique, disponible dans les agences de l'Opérateur, chez les distributeurs et points de vente agréés de l'Opérateur et sur son site web.

En fonction du service pour lequel l'abonné fait sa souscription, un paiement de sommes d'argent ou le dépôt d'une caution de garantie peut être exigé afin de couvrir à terme les frais de consommation du service.

Le formulaire entièrement renseigné, l'abonné doit y apposer sa signature. La signature du formulaire vaut • • Engagement au respect des lois et règlements relatifs aux services de communications électroniques en République du Bénin ;

- Acceptation des conditions générales d'utilisation de la SIM/USIM/eSIM et des conditions tarifaires ;
- Autorisation de localisation et de connexion, de collecte, de traitement et de stockage dans le cadre de la sécurité des données collectées ou de la fourniture des services objet de la souscription. En cas de nécessité, les données collectées peuvent être transférées ou communiquées à des tiers sur consentement de l'abonné obtenu via le formulaire en annexe dénommé « mes choix sur mes données personnelles » et qui peut être électronique ou physique ;

Sur consentement de l'abonné obtenu via le formulaire en annexe dénommé « mes choix sur mes données personnelles », les données personnelles de l'abonné peuvent être utilisées par MTN dans le cadre de publicités et prospections commerciales notamment opérations de marketing direct etc.. par toutes voies y compris notamment, SMS, appels, courriels, utilisation de l'adresse IP, pour informer l'Abonné de ses offres/produits et services. L'abonné peut également recevoir par le biais de MTN, des publicités et propositions commerciales des entreprises partenaires de MTN.

Si l'Abonné ne souhaite pas recevoir de publicités et propositions commerciales émanant de MTN, il lui suffit de s'y opposer dès l'utilisation du réseau de MIN ou ultérieurement en écrivant à MTN via le code \* 120# ou en envoyant un courrier à l'attention du Service Clients à l'adresse Web [www.mtn.bj](http://www.mtn.bj) ou à l'adresse électronique [info@mtn.bj](mailto:info@mtn.bj).

Lors de la souscription, l'abonné prend physiquement ou électroniquement, connaissance des présentes conditions générales, les accepte et y souscrit pour la poursuite et la finalisation de la souscription. Une fois achevée, l'Opérateur délivre systématiquement à l'abonné une quittance de souscription, une carte SIM physique preuve de la souscription ou lui configure sa SIM numérique (eSIM). En cas de souscription faite par voie électronique, l'abonné doit se rendre dans une agence, chez un distributeur ou point de vente agréé de l'Opérateur ou de ses partenaires pour son identification, le retrait de sa SIM/USIM et pour l'activation de cette dernière ou encore la configuration de sa SIM numérique (eSIM).

La carte SIM/USIM une fois insérée dans un téléphone de l'abonné ou la eSIM configurée, celui-ci reçoit du réseau MTN un SMS comportant le lien où il peut consulter à nouveau les présentes conditions générales.

## Article 3 : Identification de l'abonné

A l'occasion de la souscription, l'Opérateur doit procéder à l'identification de l'abonné. A cet effet, l'abonné doit lui communiquer ses données d'identification et produire l'original de l'une des pièces ci-après en cours de validité conformément à la réglementation en vigueur.

De même, l'Opérateur en collaboration avec l'Agence Nationale d'Identification des Personnes (ANIP), procède à la vérification et à l'identification instantanée du NPI ou NPIR de l'abonné et de son identité. La présence physique est obligatoire pour l'identification de l'utilisateur étranger, de passage au Bénin.

### 3.1 : Documents d'identification à produire

Pour les personnes physiques:

- La carte nationale d'identité pour les ressortissants de l'espace de la Communauté Economique Des Etats de l'Afrique de l'Ouest ; le passeport, la carte consulaire, tout autre document d'identification reconnu en République du Bénin et comportant la photo de l'intéressé.
- Précision de souscription pour compte d'autrui si c'est le cas. Ensuite, pièce d'identité du bénéficiaire du service, procuration délivrée par le bénéficiaire du service, pièce d'identité de la personne qui souscrit au profit du bénéficiaire. Ces trois pièces font l'objet d'enregistrement par l'Opérateur.
- Autorisation parentale dans le cas d'une souscription de service pour un mineur.

Pour les personnes morales

- L'extrait du registre du commerce, pour les entreprises ; le récépissé d'enregistrement, pour les associations et organisations non gouvernementales.
- Demande adressée à l'Opérateur par le représentant légal de la personne morale souscrivant aux services

### 3.2 : Données d'identification à fournir par l'abonné

Pour les personnes physiques:

- Nom et prénoms de l'abonné tels qu'inscrits sur le document d'identification présenté ainsi que ceux du souscripteur dans le cas où celui-ci souscrit au service pour le compte d'autrui ;
- Numéro Personnel d'identification de l'utilisateur béninois ou le Numéro Personnel d'identification de Résident de l'utilisateur étranger résident ;
- Les références du document d'identification présenté ;
- Le numéro du document de voyage de l'utilisateur étranger de passage au Bénin ;
- La profession ou le secteur d'activité et lieu de résidence ;
- La nature, la date d'établissement, le lieu d'établissement et l'autorité d'établissement du document d'identification, ainsi que, le cas échéant, la date d'expiration du document ;
- La personne à prévenir en cas de besoin, notamment ses nom, prénom et numéro de téléphone.

Pour les personnes morales :

- Raison sociale/Dénomination ; siège social ; numéro RCCM pour les entreprises ou le numéro d'enregistrement pour les associations et les ONG ;
- Numéro IFU pour les entreprises et adresse électronique ;
- Représentant légal de société (nom, prénoms, numéro de téléphone) ainsi que le responsable en charge de l'association et de l'ONG (nom, prénoms, numéro de téléphone) ;
- Données d'enregistrement du représentant légal et des données d'enregistrement de la personne ou des personnes physiques désignées dans la demande

#### Article 4 : Durée de conservation des données relatives à l'abonné

Les données d'identification et les données relatives à l'abonné ainsi que les copies lisibles des pièces justificatives y relatives, sont conservées aussi longtemps que l'abonné reste actif sur le réseau de l'Opérateur. Toutefois, les données liées au trafic de communications de l'abonné sont conservées pendant une durée de cinq (5) ans à partir de la date de la communication.

Pour l'abonné inactif, la suppression desdites données peut intervenir cinq (5) ans après la dernière utilisation du service sous réserve des exigences légales et réglementaires fixant des délais spécifiques de conservation de données relatives à la comptabilité, la facturation, le paiement/recouvrement des frais des services ou de la sécurité du réseau etc,

Le numéro de téléphone de l'abonné inactif peut être réaffecté à un autre abonné conformément aux décisions de l'ARCEP.

## Article 5 : Droits des utilisateurs sur leurs données personnelles

A l'occasion de la souscription, les données à caractère personnel de l'abonné sont collectées, traitées et conservées conformément à la réglementation en vigueur par l'Opérateur (son personnel) et ses distributeurs agréés. A cet effet, l'abonné est informé que :

- Il a le droit de vérifier gratuitement ses informations d'identification pendant toute la durée du contrat. La vérification se fait via le code USSD \* 124#.
- Ses données sont enregistrées sur les serveurs de l'Opérateur à des fins d'exploitation des services de communications électroniques du réseau, d'information et de gestion de la relation contractuelle.
- Il peut obtenir gratuitement la communication de ses données (informations d'identification et de connexion) et, exiger qu'elles soient rectifiées, complétées ou mises à jour sous réserve de ne pas abuser de ce droit.
- Il dispose d'un droit d'accès, de portabilité, d'interrogation à la cession à des tiers de ses données personnelles, d'oubli, de rectification et de suppression de ses données dans le respect des dispositions relatives à la sécurité publique. Il peut également exercer son droit d'opposition.

- Il peut exercer gratuitement et librement l'un quelconque des droits sus cités en déposant contre décharge auprès des agences et franchises de l'Opérateur (à l'attention du Service Client), une demande écrite datée et signée ou un courriel au [www.mtn.bi](http://www.mtn.bi), Téléphone : (00229) 97 97 00 01. En fonction de la nature du droit exercé, sa demande est traitée dans un délai de trente (30) à soixante (60) jours au plus.
- Il a le droit d'introduire une réclamation auprès de l'Autorité de Protection des Données Personnelles (APDP) en cas d'insatisfaction du traitement de ses données par l'Opérateur.
- L'Opérateur assure la protection, l'intégrité, la sécurité et la confidentialité de ses données personnelles (communications, échanges, informations consultées sous quelque forme que ce soit) et les achemine sans prise en compte de leurs sources, de leurs destinataires et sans examiner ni altérer le contenu.
- Ses données personnelles seront communiquées aux autorités judiciaires et/ou administratives compétentes sur demandes ou injonctions de ces dernières dans le respect de la réglementation en vigueur.
- L'Opérateur n'a aucun moyen de contrôle sur ses informations, communications, logiciels, photos, vidéos, graphiques, musiques, sons et tout autre élément ou service accessible par Internet. L'Opérateur n'étant ni auteur, ni éditeur des contenus parcourus par l'abonné sur Internet, ne peut, en aucun cas, être tenu responsable des désagréments qui peuvent en découler.
- Il y a des risques d'intrusion des tiers son système informatique par l'utilisation des services de l'internet. Il lui appartient donc de prendre toutes les mesures nécessaires pour sécuriser ses communications ou informations/activités sur l'internet.

#### Article 6 : Accès et utilisation des services du réseau

La souscription achevée, l'Opérateur remet à l'abonné une carte SIM/USIM portant un numéro lui permettant d'accéder au réseau. En plus de ce numéro, il y a le code PIN que l'abonné peut librement modifier et un code PUK servant à débloquer la SIM en cas de composition de trois codes PIN erronés. En cas de souscription pour une eSIM, l'Opérateur configure cette dernière sur le téléphone de l'Abonné.

La Carte SIM est neutralisée si dix codes PUK erronés sont successivement composés. La carte SIM ne peut être réinitialisée et son exploitation poursuivie qu'auprès du Service client de l'Opérateur. A cet effet, l'abonné doit présenter la quittance de souscription ou la plaquette de la carte SIM/USIM.

En plus de la carte SIM/USIM, du code PIN et du code PUK, l'Opérateur communique à l'abonné des informations de connexion individuelles comme : le nom d'utilisateur, le mot de passe de connexion, l'identifiant de messagerie, l'adresse de messagerie, le mot de passe de messagerie.

L'ensemble de ces informations strictement personnelles et confidentielles, permettent à l'abonné d'accéder au réseau et de bénéficier des services et offres de l'Opérateur dans le respect des présentes conditions, celles spécifiques au service concerné ainsi qu'aux lois et règlements en vigueur.

L'activation de la carte SIM est effectuée dans les agences de l'Opérateur ou auprès de ses distributeurs dûment agréés. Elle marque le point de départ de la relation commerciale entre l'Opérateur et l'abonné.

Le contrat entre l'abonné et l'Opérateur peut être à durée déterminée renouvelable ou non et à durée indéterminée (temps d'utilisation de la carte SIM et des offres et services de l'Opérateur).

Dès l'activation de la SIM/USIM/eSIM, l'abonné peut accéder aux services du réseau si l'équipement terminal utilisant la SIM/USIM/eSIM a été techniquement localisé par l'Opérateur dans la zone géographique couverte par la technologie de l'Opérateur.

La carte SIM/USIM/eSIM n'est utilisable que dans un équipement approprié. Ses fonctions et propriétés dépendent de cet équipement car celui-ci est en liaison radio avec une antenne-relais avec qui il échange des informations à travers les ondes électromagnétiques.

La SIM/USIM/eSIM en soi ne comporte aucun risque pour la santé de l'abonné. Mais tenant compte des interrogations d'actualité sur les effets à long terme de l'exposition aux ondes électromagnétiques des terminaux mobiles, l'Opérateur recommande par précaution à l'abonné, de limiter l'exposition aux champs électromagnétiques émis par le terminal en suivant les recommandations des autorités sanitaires et de l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et de la Poste (ARCEP).

Dans le cadre de sa politique éco responsable, l'Opérateur est engagé dans la lutte contre la pollution et pour la préservation de l'environnement. A cet effet, l'Opérateur peut détruire les cartes SIM/USIM et leurs supports en cas de résiliation de la relation contractuelle avec l'abonné. L'abonné peut aussi déposer auprès d'un Point de vente de l'Opérateur ou de ses partenaires Store, les SIM/USIM désactivées et hors d'usage.

#### Article 7 : Services offerts sur le réseau

A compter de l'activation, l'abonné peut bénéficier de tous les produits et services de communications électroniques offerts par l'Opérateur sur le réseau. Sans être limitatifs, ces services de communications électroniques incluent :

- Services mobiles de télécommunications nationales et internationales ;
- Services de messagerie ;
- Voix et téléphonie sur IP ;
- Services de connectivité aux entreprises ;
- Services de données incluant notamment : la visiophonie, l'internet mobile, la messagerie multimédia et le contenu multimédia avec haut débit mobile ;
- Services de vente en gros de trafic aux opérateurs et fournisseurs de services de télécommunications autorisés
- Services à valeur ajoutée de l'Opérateur ou de ses partenaires

L'Abonné peut également obtenir l'assistance du call center, du service Client et du réseau de distribution de l'Opérateur pour les notifications d'urgence, les renseignements et la souscription aux services, produits et solutions professionnelles de l'Opérateur

#### Article 8 : Qualité de service

L'Opérateur fournit à l'Utilisateur des produits et services respectueux des obligations de qualité de service définies dans la licence ou par l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et de la Poste (ARCEP).

## Article 9 : Tarifs

L'achat de la carte SIM/USIM/eSIM, l'accès aux services, offres et produits prépayés et post payés du réseau MTN BENIN sont subordonnés au paiement des tarifs auxquels ils sont commercialisés. Les services prépayés (Voix, sms et Internet), sont payables avant consommation. Les avances sur consommation constituent un service et peuvent donner lieu outre la compensation, au paiement d'un prix.

Pour les services post payés, l'abonné reçoit chaque mois une facture, ou un détail de consommation sur son espace client pour la période de consommation écoulée. Le paiement se fait par tous moyens financiers gratuits et suivant les modalités contractuellement retenues par les parties.

En cas de retard ou d'incident de paiement, les services peuvent être suspendus par l'Opérateur en cas d'accumulation de deux factures régulièrement transmises à l'abonné avec accusé de réception et restées sans suite. Cependant, les services sont rétablis si l'abonné régularise sa situation.

A compter de la troisième facture restée sans suite, les services peuvent être définitivement rompus avec mise en œuvre d'action de recouvrement contre l'abonné. Les surcoûts résultant de la procédure de recouvrement sont à la charge de l'abonné.

L'opérateur met à la disposition des abonnés une grille ou un répertoire des tarifs des offres, services et solutions afin de lui permettre d'effectuer librement le choix du ou des services, offres et produits à sa convenance. La grille est affichée dans les points de vente de l'Opérateur ou des points de vente de ses partenaires et publiée sur le site Internet ([www.mtn.bj](http://www.mtn.bj)) de l'Opérateur ou par toute voie de communication écrite. Le portail Internet de l'opérateur est susceptible de contenir des services payants et/ou des liens hypertextes directs vers des services payants aux tarifs et conditions indiqués dans la grille tarifaire.

Suivant les desideratas du marché, toute modification apportée à la grille tarifaire est également portée à l'attention du public par les mêmes canaux un (1) mois avant la prise d'effet.

## Article 10 : Vente de matériels

Certains services, offres et produits commercialisés par l'Opérateur nécessitent pour leur fonctionnement, l'acquisition d'équipements terminaux ou de matériels. A cet effet, l'Opérateur propose à l'abonné, l'acquisition de ces équipements et matériels soit gratuitement ou de façon onéreuse. Une fois acquis, l'équipement ou le matériel devient la propriété de l'abonné.

Sauf le cas de défaillance et sous réserve du strict respect des conditions d'utilisation, aucune reprise, ni remboursement, même partiel, n'est accordé à l'abonné qui ne souhaiterait plus utiliser ses équipements. En tous les cas après acquisition, les équipements ne sont couverts que par une garantie d'un (1) mois de l'opérateur. 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 ou résultant d'un choc électrique.

L'Opérateur s'engage à assurer ou faire assurer le service après-vente pour le matériel proposé à la 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. En aucun cas, l'indisponibilité des équipements ne peut donner lieu à une quelconque contrepartie financière au profit du Client.

## Article 11: Obligations et responsabilités de l'Opérateur

L'Opérateur doit :

- Procéder à l'identification préalable de tout utilisateur avant l'ouverture de quelque service de communications électroniques sur son réseau au profit de l'Utilisateur ;
- Informer l'utilisateur au moment de la souscription au service, des risques encourus en cas d'utilisation frauduleuse de ses services et des conséquences qui peuvent en découler.
- Au moment de la souscription, procéder à la vérification et à la confirmation instantanées du numéro personnel d'identification ou du numéro personnel d'identification de résident des utilisateurs de services de communications électroniques ainsi que de leurs identités en collaboration avec l'Agence Nationale d'identification des Personnes (ANIP). Les étrangers de passage au Bénin ne sont pas concernés.
- Fournir à l'abonné, des cartes SIM ou eSIM compatibles avec les fonctions cryptographiques.
- En cas de transfert de carte SIM portée à son attention, vérifier l'identité du cédant et du nouvel utilisateur afin de mettre à jour les données d'identification au nom du nouvel utilisateur conformément à la réglementation en vigueur.
- Sur injonction de l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et de la Poste ou de l'autorité judiciaire, désactiver en permanence les cartes SIM qui ont été utilisées pour commettre des délits. Dans ce contexte, l'Opérateur n'est pas redevable de pénalités, de remboursement de crédits de communication ou de dommages et intérêts, suite à la mise en restriction, à la suspension provisoire ou définitive de la ligne de l'abonné, à la désactivation de la carte SIM.
- Mettre à la disposition des consommateurs, une notification renseignant sur le coût de la communication effectuée et le crédit restant après chaque communication.

La responsabilité de l'Opérateur ne pourra être engagée dans les cas suivants :

- Mauvaise utilisation par le Client et/ou des tiers à lui du service souscrit ;
- Mauvais paramétrage du terminal et/ou de ses accessoires ;
- Utilisation non-conforme à son usage de la carte SIM/USIM/eSIM;
- Utilisation de SIM/USIM/eSIM consécutive à une divulgation, une désactivation, une perte ou un vol du code d'accès confidentiel associé à la carte SIM, et plus généralement, par une personne non autorisée ou non identifiée chez l'Opérateur, non consécutive à une faute démontrée de ce dernier.
- Non-respect par le Client de ses obligations prévues au présent document ;

- Transmission de signaux radioélectriques affectés par les contraintes ou les limites des normes techniques imposées à l'Opérateur par l'Autorité de Régulation, les autorités réglementaires ou les groupements normatifs compétents ;
- Interruption ou perturbation non directement imputable à l'Opérateur ou résultant de cas de force majeure. La Partie victime du cas de force majeure doit en aviser l'autre Partie dans un délai de cinq (05) jours à compter de la survenance de l'événement. A défaut, la partie qui en est victime ne peut s'en prévaloir à l'égard de son cocontractant. Aucune des Parties ne sera en droit de réclamer des dommages-intérêts en cas de résiliation pour force majeure.

Dans tous les cas où la responsabilité de l'Opérateur serait engagée du fait d'un préjudice lié directement à la qualité de service ou à la facturation, la réparation du préjudice subi par le Client ne peut excéder le montant du préjudice.

## Article 12 : Obligations et responsabilité de l'utilisateur

Sous sa seule responsabilité, l'abonné fournit à l'occasion de la souscription, des informations et données personnelles d'identification complètes et exactes puis, s'engage à les maintenir à jour durant toute la durée de la relation contractuelle. Il doit donc informer l'Opérateur de toute modification ultérieurement intervenue.

Les personnes morales sont responsables des données fournies et ont l'obligation de demander la résiliation des services auprès de l'opérateur, en cas de cessation d'activité ou de dissolution.

Le parent ayant délivré l'autorisation pour la souscription aux services de communications électroniques de l'enfant mineur répond avec le mineur de l'utilisation du service.

En cas de perte ou de vol de cartes SIM/USIM/eSIM, l'abonné en fait la déclaration, sans délai, à l'Opérateur qui est tenu de désactiver immédiatement cette carte SIM. Le cas échéant, lorsque l'abonné en fait la demande, l'Opérateur lui attribue une nouvelle carte SIM liée à son numéro. L'abonné fait également une déclaration aux autorités compétentes, conformément à la législation et à la réglementation en vigueur.

A défaut des diligences mentionnées ci-dessus, l'abonné continue d'être considéré comme l'unique utilisateur et est tenu responsable, en cas d'utilisation frauduleuse ou malveillante de ladite carte SIM, en application des dispositions du code pénal et de l'article 246-247-566 de la Loi n° 2017-20 portant code du numérique en République du Bénin.

L'utilisation de carte SIM ou d'une eSIM identifiée au nom d'une personne décédée est formellement interdite. Le transfert de carte SIM est préalablement notifié à l'opérateur qui vérifie l'identité du cédant et du nouvel utilisateur.

L'abonné doit utiliser la SIM/USIM/eSIM qu'il a souscrite conformément à l'usage pour lequel elle a été conçue et pour lequel elle est commercialisée et en répond personnellement même si la violation résulte de l'usage des tiers à lui. L'abonné peut utiliser des moyens techniques permettant de restreindre l'accès à certains services afin d'éviter les risques à la consultation de contenu illégal, illicite, nuisible, choquant, abusif, constitutif de harcèlement, diffamatoire, vulgaire, obscène, menaçant pour la vie

d'autrui, haineux, raciste, attentatoire à la sûreté de l'Etat ou autrement répréhensible et contraires aux lois et règlement en vigueur.

En cas de conséquences désastreuses pour l'Opérateur du fait de l'utilisation de la SIM/USIM/eSIM ou des services du réseau en violation des stipulations du présent document ou de la réglementation en vigueur, l'abonné doit indemniser l'Opérateur, ainsi que ses sociétés sœurs ou affiliées, ses représentants, ses salariés, ses partenaires, contre tout dommage, plainte ou demande de tiers consécutif à la violation occasionnée.

L'Abonné doit s'acquitter du paiement des factures de consommation des services de l'Opérateur dans les délais contractuels et mettre en œuvre, les prescriptions données par l'Opérateur relatives aux modifications techniques éventuelles à apporter à son Equipement et/ou à ses accessoires utilisés lorsqu'elles résultent des contraintes et/ou des normes techniques imposées par les autorités réglementaires ou les groupements normatifs compétents.

Tout clonage, toute manipulation frauduleuse, tout usage abusif de la SIM/USIM/eSIM par l'abonné est interdit, de même que toute tentative de copie des données d'identification technique écrites sur la carte SIM/USIM qui lui a été remise. Quelle que soit la raison ou la cause, l'Abonné ne peut par un exploitant de réseau de télécommunications ou par un fournisseur de services de télécommunications, modifier l'acheminement du service de télécommunications.

## Article 13 : Neutralité et confidentialité

Dans le cadre de la fourniture de ses services l'Opérateur traite tout le trafic sur ses installations de façon, neutre, égale et sans discrimination, restriction ou interférence, quels que soient l'expéditeur et le destinataire, les contenus consultés ou diffusés, les applications ou les services utilisés ou fournis ou les équipements terminaux utilisés.

Le présent paragraphe s'entend sans préjudice du droit de l'Opérateur de mettre en œuvre des mesures raisonnables de gestion du trafic, c'est à dire transparentes, non discriminatoires et proportionnées. Ces mesures ne concernent pas la surveillance du contenu particulier et ne sont pas maintenues plus longtemps que nécessaire.

L'Opérateur n'applique pas de mesures de gestion du trafic qui vont au-delà de celles-ci-dessus visées et, en particulier, s'abstient de bloquer, de ralentir, de modifier, de restreindre, de perturber, de dégrader ou de traiter de manière discrim inatoire des contenus, des applications ou des services spécifiques ou des catégories spécifiques de contenus, d'applications ou de services, sauf si nécessaire et seulement le temps nécessaire, pour :

- a) Se conformer aux règlements, aux décisions d'une juridiction ou d'une autorité publique investie des pouvoirs nécessaires;
- b) Préserver l'intégrité et la sûreté du réseau, des services fournis par l'intermédiaire de ce réseau et des équipements terminaux des utilisateurs finaux ;
- c) Prévenir une congestion imminente du réseau et atténuer les effets d'une congestion exceptionnelle ou temporaire du réseau, pour autant que les catégories équivalentes de trafic fassent l'objet d'un traitement égal.

Dans le cadre de l'établissement et de l'exploitation des services de communications électroniques sur le réseau MTN BENIN, l'abonné et l'Opérateur décident expressément de tenir pour confidentielles les informations suivantes :

- Les données à caractère personnel d'identification de l'abonné, les coordonnées bancaires le cas échéant
- Le type d'abonnement et les options choisies par l'abonné ;
- Les données de connexion et l'historique des appels, messages et données de localisation ;
- Les données de facturation telles que les dates, horaires, durées d'appel et numéros appelés, le montant de ses factures ;
- Les éventuels incidents de paiement et mises en recouvrement ;

Dans le contexte de confidentialité, l'abonné ou l'Opérateur qui reçoit une information confidentielle s'engage à :

- Ne l'utiliser qu'en vue de la bonne exécution du contrat ou conformément aux fins de la collecte ;
- Ne pas la communiquer à des tiers, sans l'accord écrit préalable de l'autre Partie ;
- N'autoriser l'accès à ces informations confidentielles qu'aux seuls membres du personnel qui doivent absolument en prendre connaissance ou aux tiers après avoir obtenu d'eux un engagement de confidentialité ou l'approbation de l' APDP si nécessaire ;
- Imposer à toutes les personnes ayant accès aux Informations Confidentielles, la présente obligation de confidentialité ;
- Ne traiter les informations confidentielles qu'en cas d'absolue nécessité et en vue de la bonne exécution du contrat;
- Informer immédiatement l'autre Partie en cas de constatation ou de présomption de divulgation des informations confidentielles à des personnes non autorisées, ni d'atteinte à l'intégrité ou à la confidentialité ; • à restituer sur-le-champ à l'autre Partie, sur simple demande de celle-ci, toutes Informations confidentielles, y compris les copies qui en ont été faites. Cette obligation de confidentialité n'est pas applicable si la Partie qui a reçu les informations peut prouver qu'elles étaient déjà connues d'elle avant leur communication par l'autre Partie ou ont été développées indépendamment par elle, ou ont été obtenues légitimement d'un tiers non lié par une obligation de confidentialité ou encore sont entrées dans le domaine public.

## Article 14 : Service après-vente - réclamations — délais de traitement et de réparation

L'Opérateur met en place un service après-vente efficace pour l'information technique, la réparation des pannes, la réactivation des services de communications électroniques et le traitement des réclamations. A cet effet toute réclamation et tous types de requêtes (informations, assistance) à adresser à l'Opérateur, peut se faire en priorité par l'un des différents canaux de support clients suivants :

- Se rendre dans un point de vente de l'Opérateur ou de ses partenaires ouverts en général de 8h à 19h du Lundi au Samedi

- Contacter le service Client (HOTLINE) au 111, pour toutes préoccupations liées au réseau ou à l'utilisation des services. Le numéro fonctionne 7j/7 — 24h/24
- Via le site Web [www.mtn.bj](http://www.mtn.bj) ou l'adresse électronique [info@mtn.bj](mailto:info@mtn.bj), par Facebook ou par Whatsapp au 01 61 00 00 00 7j/7 -24h/24;
- Adresser un courrier à l'attention du Responsable du Service Client de l'Opérateur à l'adresse postale O IBP5293 Cotonou,

Le délai de résolution des différentes requêtes ou préoccupations de l'abonné peut varier de 5h à 48h selon la complexité.

Pour les requêtes spéciales qui nécessitent un traitement plus approfondi pour cause de dysfonctionnement ou autre, elles sont transférées à une équipe technique. Le délai moyen de traitement est de quinze (15) jours ouvrés. Toutefois, si la réponse ne pouvait être donnée dans ce délai, le Service Client informerait le Client par tous moyens.

En cas d'insatisfaction, le client peut adresser un courrier à la Direction Générale de SPACETEL BENIN SA pour un réexamen de sa cause. Dans le cas où le Client ne serait pas satisfait de la réponse définitive, les litiges non résolus peuvent être portés devant l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et de la Poste.

En tout état de cause, l'Opérateur prend toutes les dispositions afin que les réponses aux requêtes du Client n'excèdent un délai cumulé d'un (1) mois à compter de la date de la première requête.

## Article 15 : Prescription

Au titre de la relation commerciale entre l'Opérateur et l'utilisateur :

- Toute demande/action en restitution de prix de prestations de l'Opérateur non présentée par l'utilisateur après un délai d'un (01) an à compter du jour du paiement est prescrite.
- Toute somme due par l'utilisateur au profit de l'Opérateur pour ses prestations et non réclamée dans un délai d'un (01) an à compter de la date de son exigibilité est prescrite.

## Article 16 : Suspension

L'opérateur 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 (déclaration officielle de la police) volé ;
- De manquement aux conditions particulières d'un service sur réquisition judiciaire
- De défaut de mise à jour des données d'identification de l'abonné à la suite d'une campagne organisée par l'Opérateur ou en cas d'action de conformité à l'évolution de la réglementation en la matière

La suspension peut être immédiate en cas d'utilisation de la SIM/USIM/eSIM ou du service impliqué en 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 l'Opérateur ou le réseau Internet.

## Article 17 : Résiliation

Sans préjudice des autres stipulations des présentes conditions générales et de la réglementation en vigueur, la résiliation de la relation contractuelle ou de tout abonnement avec l'abonné peut intervenir :

- En cas d'inexécution par l'abonné de l'une quelconque de ses obligations ;
- En cas de décès de l'abonné. La résiliation ne prendra effet qu'à compter de la date à laquelle l'Opérateur aura eu connaissance du décès.
- En cas d'inactivité du numéro de l'abonné tel que décrit à l'article I<sup>er</sup> du présent document ;
- À l'arrivée du terme de la licence d'exploitation ou sur décision des autorités administratives compétentes ou judiciaires.

## Article 18 : Réaffectation de numéro inactif

Un numéro inactif peut faire l'objet d'une réaffectation après un délai de trois (03) mois à compter de sa date d'inactivité, dans le respect des dispositions en vigueur applicables à l'identification des abonnés.

Pendant ce délai de trois (03) mois, l'Opérateur envoie au moins six (06) messages de rappel, à raison de deux (02) par mois, pour attirer l'attention de l'abonné sur l'état d'inactivité de la carte SIM et l'inviter à reprendre, au besoin, son utilisation.

L'Opérateur n'est pas redevable de quelque compensation ou de dommages et intérêts, suite à la réaffectation d'un numéro inactif résultant de l'application des alinéas ci-dessus de cet article.

## Article 19 : Cession de la SIM/USIM/eSIM ou du contrat d'abonnement

La SIM/USIM/eSIM et le contrat d'abonnement, peuvent être transférés par voie de cession ou autre sous réserve que le cédant et l'acquéreur informent l'Opérateur de la transaction intervenue pour la mise à jour des données d'identification de l'utilisateur dans la base de l'Opérateur. A défaut, le cédant demeure le seul et unique responsable de l'utilisation de la carte SIM et du contrat d'abonnement et des obligations associées.

## Article 20 : Modification

Les présentes conditions générales peuvent être unilatéralement modifiées par l'Opérateur suivant les nécessités du marché et/ou l'évolution de la licence ou de la réglementation. Sous réserve des modifications tenant à la conformité réglementaire, toute modification apportée aux présentes par l'Opérateur est portée à l'attention de l'abonné par écrit ou via tout autre support de communication habituel avec l'abonné au moins un (01) mois avant son entrée en vigueur, assortie de l'information selon laquelle l'utilisateur peut, tant qu'il n'a pas expressément accepté les nouvelles conditions, résilier le contrat sans pénalité de résiliation et sans droit à dédommagement, jusque dans un délai de quatre (04) mois après l'entrée en vigueur de la modification.

L'entrée en vigueur des modifications apportées au contrat est assujettie à l'approbation préalable de l'ARCEP.

## Article 21 : Litiges/Différends

Les présentes conditions d'accès au réseau MTN BENIN et d'utilisation des services dudit réseau sont régies par la réglementation en vigueur en matière des communications électroniques au Bénin. A cet

effet, tout différend né à l'occasion de son interprétation et ou de son exécution est porté devant les juridictions compétentes au Bénin, sans préjudice des formalités préalables définies à l'article 14.

Article 22 : Entrée en vigueur

Les présentes conditions d' utilisation prennent effet à la date de la souscription. Toute mise à jour entre en application un mois (01) après la publication qui en aura été faite conformément aux réglementations en vigueur.

Je reconnais avoir pris connaissance et accepter les conditions générales d' accès et d' utilisation des services du réseau de SPACETEL BENIN SA auxquelsje souscris.

Fait le .....

Signature de l'abonné

## Mes choix sur l'utilisation de mes données personnelles

### 1- Publicités et prospections commerciales de MTN

Conformément à la réglementation en vigueur, l'Opérateur a l'obligation d'informer l'abonné sur les produits et services présents (actuels) et à venir du réseau. Dans cet objectif, les données personnelles de l'abonné peuvent être utilisées par l'Opérateur pour adresser à l'abonné, des publicités commerciales, des offres personnalisées et des prospections commerciales notamment opérations de marketing direct etc. par toute voie y compris, SMS, appels, courriel, utilisation de l'adresse IP pour informer l'Abonné de ses offres/produits et services.

Si l'Abonné ne souhaite pas recevoir de publicités commerciales, des offres personnalisées et des propositions commerciales de l'Opérateur, il lui suffit de s'y opposer dès l'utilisation du réseau de MTN ou ultérieurement en écrivant à MTN via le code \* 120# ou en envoyant un courrier à l'attention du Service Clients à l'adresse Web [www.mtn.bj](http://www.mtn.bj) ou à l'adresse électronique [info@mtn.bj](mailto:info@mtn.bj) ou encore appeler gratuitement le 111.

J'accepte que mes données personnelles soient traitées pour les publicités commerciales, les offres personnalisées et les promotions commerciales sur les produits et services actuels et futurs du réseau de SPACETEL BENIN SA
---

### 2- Publicités et prospections commerciales des partenaires de MTN

Les partenaires commerciaux de l'Opérateur peuvent recourir aux services de communications électroniques de l'Opérateur pour adresser aux abonnés, des publicités commerciales, des offres personnalisées ou des prospections commerciales. A cet effet, les données personnelles de l'abonné peuvent être utilisées par l'Opérateur pour adresser à l'abonné, les publicités commerciales, les offres personnalisées et les prospections commerciales de ses partenaires commerciaux.

J'accepte que mes données soient traitées par SPACETEL BENIN SA pour m'adresser les publicités et promotions commerciales sur les produits et services de ses partenaires sélectionnés.
---

### 3- Communication et transfert de données personnelles à des tiers

Dans le cadre de l'implémentation des services et produits du réseau, l'Opérateur travaille en collaboration avec des tiers (sous-traitant ; équipementiers etc.). A cet effet, il devient nécessaire pour l'Opérateur de communiquer ou de transférer les données personnelles des abonnés avec les tiers sus désignés.

J'accepte que mes données personnelles soient transférées ou communiquées aux partenaires ou sous-traitants de SPACETEL BENIN SA par SPACETEL BENIN SA pour les besoins d'implémentation des services et produits du réseau d'analyse d'audience d'enquête de satisfaction ou d'amélioration de l'expérience client.
--

Fait le.....

Signature de l'abonné