

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE (OFFRES MTN HOME)

### **ARTICLE 1 : OBJET**

Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les termes et conditions par lequel, le Client, souscrit aux offres « MTN HOME », selon les conditions et modalités contenues dans les présentes.

Le client s'engage dès lors à se conformer aux présentes Conditions Générales ainsi qu'à toutes leurs modifications ultérieures.

### **ARTICLE 2 : DEFINITIONS**

**ANNEXES** : tous documents distincts, faisant partie intégrante des présentes conditions

**AGENCE MTN** : désigne toute agence exploitée à titre personnel par MTN

**CARTE SIM** : carte à puce où sont stockées les données du Client et intégrée dans la box

**CLIENT** : désigne le Bénéficiaire de l'offre MTN HOME BOX

**COMPTE MOBILE MONEY** : désigne le porte-monnaie électronique ouvert au nom du client et à partir duquel les paiements et les prélèvements s'effectueront.

**CONTESTATION, RECLAMATION** : désigne toutes procédures de plainte du Client à l'endroit de MTN ou de son réseau de sous- distributeur.

**CONTRAT D'ABONNEMENT** : désigne les présentes conditions générales de vente signées par le Client

**MTN ou MTN BENIN** : désigne l'Opérateur Spacotel-Benin SA, exploitant du réseau de Télécommunications ouvert au public,

**OFFRES MTN HOME**: désignent le forfait internet illimité et routeur inclus tel que détaillé en annexe 1 ci-jointe ;

**BOX** : désigne la sim sur laquelle le forfait est activé et le routeur

**PERIODE D'ENGAGEMENT** : désigne les périodes initiales d'activation des forfaits mensuels de chaque formule tel que spécifié à l'article 06 ci-dessous

### **ARTICLE 3 : DESCRIPTION DE L'OFFRE**

L'offre MTN Home est une offre prépayée avec engagement, permettant aux clients d'accéder à l'internet mobile dans les zones couvertes par les réseaux mobiles MTN (3G, 3G+, 4G, 4G+ ou 5G), selon la disponibilité

---

360 Rue, Boulevard de la Marina, 01 BP 5293, Cotonou ; Tél : + 229 97 97 00 01

RCCM N° RB COT/07 B 1137 (ancien n° 22.749-B) N° IFU : 3200900819113)



du réseau (notamment des travaux de maintenance, des pannes techniques ou des coupures d'électricité sur les infrastructures réseau locales. La couverture géographique du réseau dans la zone où se trouve le client (zones mal couvertes ou non couvertes). La congestion du réseau dû à un trop grand nombre d'utilisateurs sur une même antenne à un moment donné).

La MTN Home repose sur un routeur compatible avec les réseaux 4G et 5G, offrant un débit pouvant dépasser 100 Mbps, en fonction de la qualité du signal disponible. Grâce à ce routeur, le client peut connecter ses équipements par câble ou via Wifi.

Lors de la souscription, le client après paiement d'un forfait initial (*paiement espèces en agence MTN, auprès de nos agents terrain et chez nos partenaires*) reçoit un volume de données correspondant à la formule choisie. A la date d'échéance dudit forfait, il doit procéder au renouvellement dudit forfait pendant toute la période initiale d'engagement correspondant à la formule choisie, tel que spécifié dans l'article 6 ci-dessous.

A la fin de la période d'engagement, le routeur devient la propriété du client qui peut en faire l'usage qui lui convient.

Le routeur mis à disposition du client peut être utilisé à tout endroit où il peut être connecté aux réseaux 4G ou 5G de MTN BENIN.

#### **ARTICLE 4 : CONDITIONS D'ELIGIBILITE A L'OFFRE**

**Pour être éligible à l'offre, le client** personne physique majeure et capable ou personne morale **doit** :

- être un abonné MTN ;
- effectuer une souscription initiale d'une durée minimale de 3 mois pour accéder à l'offre avec engagement de 6 mois, ou de 6 mois pour accéder à l'offre avec engagement de 12 mois. A défaut, le Client doit disposer d'un compte MTN Mobile Money enregistré à son nom.

Les mineurs non émancipés et les majeurs incapables devront présenter l'autorisation expresse d'un parent ou tuteur détenteur d'un document officiel en cours de validité

#### **ARTICLE 5 : SOUSCRIPTION A L'OFFRE ET MISE A DISPOSITION DE LA BOX**

##### **5.1 Souscription à l'offre**

Pour souscrire à l'offre, Le Client peut :

- Soit se rendre dans l'une des agences MTN ou dans une boutique partenaire pour effectuer son achat. Il recevra alors immédiatement l'équipement avec ses accessoires ainsi que la carte SIM de la Box, remis par le chargé de clientèle.
- Soit se rapprocher d'une des équipes de terrain de MTN BENIN déployée à cet effet et effectuer l'achat sur place. IL repartira après achat directement avec son équipement.
- Soit commander en ligne via la boutique (eshop) de MTN BENIN ou directement sur la page web MTN Home. Un service de livraison se chargera de lui remettre le produit. **À noter : les frais de livraison ne sont pas inclus dans le prix de l'offre.**



## 5.2 Mise à disposition de la box

Dès souscription et signature des présentes CGV, la box est immédiatement mise à disposition du client après renseignement des informations ci-dessous :

Nom du client : \_\_\_\_\_

Formule choisie : \_\_\_\_\_

IMEI du routeur mis à disposition : \_\_\_\_\_

Date de souscription : \_\_\_\_\_

Période d'engagement : \_\_\_\_\_

Montant du forfait initial : \_\_\_\_\_

Forfaits mensuels à renouveler \_\_\_\_\_

Nombre de renouvellement : \_\_\_\_\_

Date de l'échéance mensuelle des forfaits : \_\_\_\_\_

### ➤ Propriété de l'appareil

La Box devient la propriété du client uniquement après le paiement intégral du nombre de forfaits inclus dans l'offre souscrite pendant toute la période d'engagement.

Tant que ce paiement n'est pas entièrement effectué, la Box reste la propriété de MTN. En cas de non-respect des engagements, le client autorise MTN à récupérer l'équipement.

## **ARTICLE 6 : CONDITIONS FINANCIERES DE L'OFFRE**

**6.1 les tarifs applicables à l'offre sont tels que détaillés ci-dessous en annexe 1:**

**6.2 Modalités de paiement :**

- **Activation d'un forfait initial par le Client.**
- **Activation d'un forfait initial par le conseiller client.**

Le forfait initial est activé par le service commercial lors de la mise à disposition du routeur au Client. Son montant correspond à une échéance mensuelle, avec l'accord du Client pour un prélèvement automatique sur son compte MTN Mobile Money aux prochaines échéances.

À défaut de cet accord, le Client devra régler par avance 3 échéances mensuelles pour un engagement de 6 mois, ou 6 échéances mensuelles pour un engagement de 12 mois. Cette activation constitue une condition préalable à l'accès à l'offre

- **Activation des forfaits mensuelles suivantes.**

Chaque mois jusqu'à la fin de la période d'engagement, le client doit renouveler son forfait en effectuant le paiement via l'application MTN MoMo, par USSD au **\*176\* Numéro du routeur#**, ou sur l'application MTN BENIN, ou directement en agence au plus tard à la date d'échéance du forfait.



En cas de non-renouvellement du forfait à la date d'échéance, le client **autorise expressément MTN MOBILE MONEY SA** à débiter automatiquement son compte Mobile Money n°

.....au profit de MTN BENIN pour effectuer le renouvellement dudit forfait qui n'aurait pas été effectué à cette date et ce durant toute la période d'engagement.

## **ARTICLE 7 : CONDITIONS PARTICULIERES DE L'OFFRE**

### **7.1 Limites d'utilisation :**

Le Client a la faculté d'utiliser une SIM autre que celle fournie avec la MTN Home box. Le Client ne peut utiliser ce Service à l'étranger (en Roaming lors d'un déplacement à l'international).

A l'épuisement du volume Internet fourni avant la validité échue, le Client pourra continuer à se connecter avec un débit minimum de 1 Mbps.

### **7.2 Livraison – Transfert de propriété et de risques :**

La livraison du terminal s'effectue au moment de la signature des présentes CGV et sous réserve du paiement des sommes dues. Le transfert de propriété est subordonné à l'encaissement de l'intégralité des sommes dues. Les risques sont transférés au Client dès la livraison.

### **7.3 Rétractation :**

Le Client se réserve le droit de se rétracter dans un délai de quatorze (14) jours calendaires à compter de la souscription. Le délai court à compter de la date de livraison.

Le Client perd le bénéfice de la rétractation dans les cas qui suivent :

- routeur endommagé ou rayé ;
- IMEI figurant sur le routeur effacé ;
- utilisation de plus de 15 Go du Pass de bienvenue activé à la souscription ;
- voyants non allumés ;
- coque du Routeur ouvert ;
- boîte d'emballage présentant une quelconque déchirure.

Le Client qui perd également la box, la Boîte d'emballage, le Guide d'utilisateur, le Chargeur, remis lors de la souscription, perd le bénéfice de la rétractation.

## **ARTICLE 8 : GARANTIE**

Le Client bénéficie d'une garantie constructrice de six (6) mois à compter de la date de signature du présent Contrat. Entrent dans le champ de la garantie les dommages présentés dans le Manuel d'utilisateur du routeur remis au Client en même temps que le terminal.

En cas de défaut sur le routeur et couvert par la garantie, l'équipement défectueux est gratuitement remplacé au client. Dans ce cas, Le client devra se rendre à l'endroit où l'équipement lui a été remis après l'achat du forfait pour son remplacement.

Sont exclus de la présente garantie les dommages consécutifs à une mauvaise utilisation ou au non-respect des règles d'utilisation définies dans le Manuel d'utilisation remis au Client.

## **ARTICLE 9 : CAS DE DEFAUT- DEFAILLANCE DU CLIENT**

Le Client sera en défaut par rapport à la souscription à l'offre HOME si l'un des événements suivants (appelés "cas de défaut") se produisait :



- (i) Défaut d'activation d'un forfait mensuel ;
- (ii) Non-respect d'un engagement, d'une déclaration ou d'une garantie figurant dans les présentes conditions générales ;
- (iii) Informations fausses, trompeuses ou incorrectes communiquées par le client ;
- (iv) Manquement à l'exécution ou au respect d'une obligation contractuelle qui n'est pas réparée dans les trente (30) jours suivant la réception d'une mise en demeure, et
- (v) Le client a perdu ou s'est fait voler la box, objet des présentes CGV ;

En cas de défaut,

- Le montant des forfaits impayés sera déduit du compte MoMo n°..... au nom du Client. Le Client autorise expressément MTN MOBILE MONEY SA à débiter son compte dudit montant.

- En cas d'échec de la déduction sur le compte momo, l'offre sur la sim cessera de fonctionner.

La sim sera réactivée dès paiement intégral des montants de forfaits en souffrance jusqu'à la date de réactivation effective.

Tout usage abusif ou frauduleux de l'offre expose le Client aux poursuites civiles et pénales prévues par la législation en vigueur. Elle entraîne également l'exclusion du bénéfice à l'offre, objet des présentes conditions.

## **ARTICLE 10 : OBLIGATIONS ET RESPONSABILITES**

### **10.1 DE L'ABONNE**

Les présentes CGV sont conclues intuitu personae. L'Abonné s'interdit de le céder, de le transmettre ou de le commercialiser à un tiers, sous quelque forme que ce soit.

Le client s'engage à utiliser le Service en bon père de famille et à ne pas le recommercialiser.

Le client est responsable de ses identifiants et de l'usage qui est fait du routeur.

### **10.2 De MTN-BENIN**

MTN-BENIN met en œuvre tous les moyens dont elle dispose pour assurer l'accès aux offres. Sa responsabilité ne peut pas être engagée :

- en cas d'utilisation de matériel non-agréé par elle;
- en cas d'incompatibilité ou de dysfonctionnement avec des systèmes de messagerie ou avec des applications mises en place et/ou exploitées par des tiers ;
- en cas de mauvaise utilisation du Service par l'Utilisateur ;
- en cas de non-respect par l'Utilisateur de ses obligations ;
- en cas d'impossibilité d'accès par Internet au réseau privé virtuel d'une entreprise ;
- en cas de perturbations ou d'interruptions ;
- en cas de perturbations et/ou d'indisponibilité totale ou partielle, et/ou d'interruption de tout ou partie des services proposés sur les réseaux exploités par des Opérateurs Tiers ;
- en cas de force majeure au sens de la jurisprudence

Cette liste n'est pas exhaustive

## **ARTICLE 11 : GESTION DES DONNEES PERSONNELLES**

### **11.1 Traitement des données**



Les données à caractère personnel de l'Abonné sont collectées et traitées par MTN-BENIN aux fins de souscription, de gestion et d'exécution de l'Offre. Ce traitement inclut notamment la vérification du dossier de crédit auprès d'agences spécialisées, ainsi que l'envoi d'offres et de communications commerciales, conformément à la législation en vigueur. L'Abonné peut à tout moment s'opposer gratuitement à la réception de ces communications. Il peut également exercer ces droits à tout moment.

### **11.2 Sécurité et confidentialité**

MTN-BENIN, ainsi que ses partenaires et fournisseurs intervenant dans l'exécution de l'Offre, mettent en œuvre des mesures juridiques, techniques et organisationnelles appropriées pour garantir la sécurité, la confidentialité et l'intégrité des données personnelles traitées, conformément aux dispositions légales en vigueur. En cas de risque avéré ou supposé portant atteinte à la confidentialité des données ou en cas de fraude, MTN-BENIN se réserve le droit de suspendre ou de résilier l'Offre sans préavis.

### **11.3 Transferts de données**

Les données personnelles de l'Abonné peuvent être transmises à des partenaires, fournisseurs ou prestataires, y compris ceux situés dans des pays tiers, dans le cadre strict de l'exécution de l'Offre. Tout transfert éventuel vers un pays tiers sera effectué conformément aux exigences légales applicables en matière de protection des données.

### **11.4 Demandes des autorités**

Les Parties reconnaissent que les données personnelles peuvent être communiquées aux autorités administratives, financières ou judiciaires habilitées, lorsque la loi l'exige ou sur demande formelle de ces autorités conformément à la législation en vigueur.

### **11.5 Droits de l'Abonné**

L'Abonné dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation du traitement, ainsi que d'un droit d'opposition et de portabilité de ses données personnelles, conformément à la réglementation applicable. L'exercice de ces droits peut être effectué par courrier adressé à MTN-BENIN à l'adresse suivante :

**Spacetel-Benin SA (MTN), 360 Boulevard de la Marina, zone aéroportuaire,  
01 BP 5293 Cotonou**

Toutefois, l'opposition au traitement des données nécessaires à la fourniture de l'Offre rend l'Abonné inéligible à ladite Offre.

## **ARTICLE 12 : ACCEPTATION DES CGV – ENTREE EN VIGUEUR- DUREE- MODIFICATION**

**Les présentes conditions générales tiennent lieu de contrat d'abonnement entre les parties.**

Elles sont conclues pour une durée indéterminée et entrent en vigueur à compter de sa signature par le Client. MTN se réserve le droit de modifier unilatéralement les présentes conditions générales après information du Régulateur.

Le cas échéant, le Client sera informé par tout support écrit, y compris par message SMS, un (1) mois au plus tard avant la date d'entrée en vigueur des modifications.

La poursuite de l'utilisation de l'offre après notification des changements intervenus est considérée comme une acceptation tacite de ces changements par le Client.

En cas de refus de la modification proposée, le Client peut résilier, sur demande écrite, l'offre, sans frais, avant la date d'entrée en vigueur des modifications proposées. Les conséquences de la résiliation s'appliqueront.





Toute disposition législative ou réglementaire qui rendrait nécessaire la modification de tout ou partie des conditions générales sera applicable dès sa date d'entrée en vigueur, ce, sans préavis.

### **ARTICLE 13 : RESILIATION DE L'OFFRE**

- A l'initiative de MTN

L'offre est résiliée par MTN, sans préavis dans les cas suivants :

- Connaissance ou soupçon que l'offre est utilisée à des fins frauduleuses ou illégales ;
- si un organisme national ou international dûment habilité diligente une enquête ou lorsqu'une procédure pénale est engagée à l'encontre du Client ou pour toute autre raison qui, de l'avis de MTN et du Prêteur entame leur réputation commerciale ;
- Le Client ne respecte pas les présentes Conditions Générales ou utilise de façon inappropriée l'offre

- En cas de décès du Client

En cas de décès du client, ses ayants droits doivent informer sans délai MTN BENIN. Dans ce cas :

- Les ayants droits peuvent continuer à utiliser la Box, s'ils le souhaitent, en réactivant le forfait mensuel restant pendant toute la période d'engagement. A la fin de cette période la box devient la propriété de la succession ;
- si le paiement du nombre de forfait mensuel pendant la période de l'abonnement n'est pas entièrement effectué, Les ayants droits qui ne voudraient pas continuer l'utilisation de la box doivent en informer sans délai MTN BENIN qui pourra alors récupérer sa BOX.

- Sur instructions des autorités judiciaires, policières et/ou administratives compétentes

Dans ce cas, la déchéance du terme est prononcée à l'encontre du Client qui doit s'exécuter immédiatement.

### **ARTICLE 14 : REGLEMENT DES LITIGES – ATTRIBUTION DE JURIDICTION – LOI APPLICABLE**

Les présentes conditions générales sont soumises aux lois en vigueur en République du Bénin. Les parties conviennent que tout litige concernant leur interprétation ou leur exécution, qui ne serait pas résolu à l'amiable dans un délai de quinze jours (15), sera soumis à l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et de la Poste (ARCEP) avant les juridictions béninoises compétentes.

### **LE CLIENT**

.....

**(Nom, prénom, signature précédée de la mention lu et approuvé)**



## **ANNEXE 1 : CONDITIONS FINANCIERES**

### **« MTN HOME»**

Nous avons décidé de mettre à disposition de nos abonnés MTN, de nouveaux forfaits illimités dénommé « MTN Home ».

Dans le cadre de cette offre, le souscripteur pourra choisir l'un des packs suivants, chacun associé à un engagement sur une durée déterminée :

➤ **Pack 15.001 F / Engagement 6 mois :**

Le coût du pack est de 15001F à la souscription donnant droit à un forfait Home de 50 Go+, valable 30 jours avec un routeur 4G offert. Le client en souscrivant à cette offre s'engage pour les 5 mois à venir à renouveler l'achat de son forfait.

➤ **Pack 19.000 F / Engagement 12 mois :**

Le coût du pack est de 19000F à la souscription donnant droit à un forfait Home de 70 Go+, valable 30 jours avec un routeur 5G offert. Le client en souscrivant à cette offre s'engage pour les 11 mois à venir à renouveler l'achat de son forfait.

**NB : Après consommation du volume inclus, la connexion reste disponible de manière illimitée à un débit minimum de 1 Mbps.**

Les conditions d'éligibilité, les modalités de mise en œuvre ainsi que les spécificités techniques de chaque pack sont détaillées dans la fiche descriptive jointe à la présente.

