

Les présentes conditions générales (ci-après désignées par les « présentes ») régissent les offres, produits et services TELMA, objets d'une adhésion/abonnement souscrit(e) par l'« ABONNE », et/ou utilisés/exploités par celui-ci.

### Article 1 – DEFINITIONS

Les mots et expressions ci-après auront la signification suivante :

**Abonné ou Client** : désigne la personne morale ou physique qui souscrit, s'abonne, utilise et exploite les produits et services de TELMA, qui ne doivent pas être utilisés à des fins rémunératrices ou à un usage commercial, sauf offres et/ou conditions spécifiques.

**Achat**: L'achat d'un matériel ne nécessite pas une mensualité mais un paiement à la souscription, sauf conditions différentes prévues pour certains produits.

Le matériel acheté par l'Abonné devient sa propriété pour une durée indéterminée.

**Contrat de Service ou Contrat**: désigne les présentes Conditions générales d'abonnement, le formulaire/contrat d'abonnement/d'adhésion, la Documentation Commerciale et les éventuels avenants, ainsi que l'ensemble des documents spécifiés aux présentes.

**Documentation Commerciale**: désigne le document présentant le Produit ou Service, disponible sur [www.telma.mg](http://www.telma.mg) ou pouvant être remis à l'Abonné, selon le mode de souscription, il n'a pas de valeur contractuelle, sauf modalités contraires prévues par TELMA.

**GTI (garantie d'intervention)**: délais de prise en compte après signalement (enregistrement du ticket de réclamation). Le point d'entrée auprès de TELMA étant la prise de contact avec son service clients, par téléphone ou par email.

**GTR (garantie de rétablissement)**: délai total entre le signalement et le rétablissement de la ligne. Le point de départ du délai sera précisé dans le contrat de service liant les parties. Le point d'entrée auprès de TELMA étant la prise de contact avec son service clients, par téléphone ou par email.

**Identifiant ou login**: désigne d'une manière générale le nom d'utilisateur, l'adresse email, ou le numéro d'appel mis à disposition, qui permet à l'Abonné de se connecter au Produit ou au Service.

**Location**: Un matériel en location peut être utilisé par l'Abonné en contrepartie du paiement de la ou des mensualité(s) y afférente(s), suivant les termes du contrat. Après la fin du contrat, il est de son devoir de rendre le matériel dans le même état qu'à la mise à disposition par TELMA. Toutefois, si le matériel présente une quelconque anomalie et ne fonctionne plus ou présente des dysfonctionnements ou est altéré, l'Abonné devra payer le prix de réparation ou de remplacement du matériel, suivant les tarifs et conditions en vigueur chez TELMA.

**Mise à disposition**: désigne tout matériel mis à disposition à l'Abonné. Il peut être utilisé gratuitement par l'Abonné jusqu'à la fin de son contrat et ce, de manière non-abusive, dénaturée, ni illicite. Après la fin du contrat, il est de son devoir de rendre le matériel dans le même état qu'à la mise à disposition au début du contrat. Toutefois, si le matériel présente une quelconque anomalie, une altération et/ou ne fonctionne plus, l'Abonné devra payer le prix de réparation ou de remplacement du matériel, suivant les tarifs et conditions en vigueur chez TELMA.

**Modem**: désigne le modem fourni à l'Abonné dans le cadre de son abonnement au Service Internet.

**Offre ou Abonnement**: désigne les différents produits et services, commercialisés selon différents plans tarifaires déclinés dans les fiches tarifaires TELMA. Les services complémentaires sont disponibles après souscription effective auprès de TELMA. Tout nouveau produit et/ou service additionnel pourra être souscrit auprès du service commercial et fera l'objet d'un avenant

au contrat en vigueur. Au terme des présentes, l'Offre ou Abonnement peut également désigner le Produit ou le Service souscrit par l'Abonné.

**Opérateur**: désigne la société TELMA S.A., avec laquelle l'Abonné contracte, également désigné aux présentes par « TELMA ».

**Parties**: désigne conjointement l'OPERATEUR et l'Abonné.

**Produit** : correspond au produit ou au service associé au produit objet du Contrat et mis à la disposition/souscrit/acquis/utilisé par l'Abonné.

**Service**: désigne l'offre souscrite par l'Abonné et qui lui sera fourni par l'Opérateur dans les conditions et dans les limites définies dans le Contrat de Service. Le Service désigne aussi l'activité ou prestation soumise à l'échange essentiellement intangible et qui ne donne lieu à aucun transfert de propriété. Un service peut parfois être associé à un produit physique et peut également être désigné par le terme « Produit ».

**Zone de couverture**: désigne les zones dans lesquelles l'Opérateur est à même de fournir le Service. Chaque offre a sa propre zone de couverture.

### Article 2 – OBJET

2.1. Les présentes Conditions Générales ont pour objet de définir les modalités de fourniture des produits et services TELMA. Le service TELMA est un service de télécommunications permettant à l'Abonné, l'émission et la réception depuis Madagascar de communications voix et données, nationales et internationales à partir de terminaux agréés, suivant les conditions en vigueur.

Toute utilisation ou exploitation des offres, produits et services par l'Abonné est régie par les conditions générales, dont la signature par l'Abonné n'est nullement requise pour être en vigueur, suivant les différentes mises à jour pouvant être apportées.

2.2. Les documents contractuels liant TELMA à l'Abonné à la date de souscription sont les suivants (par ordre de priorité):

- Les conditions générales et les conditions tarifaires en vigueur au moment de l'utilisation ou exploitation;
- Le contrat ou formulaire d'abonnement/d'adhésion ;
- Les éventuelles conditions particulières rattachées à certaines offres, produits ou services ;
- Le formulaire de prélèvement bancaire ;
- La fiche de paramétrage et d'installation éventuelle ;
- Tout Avenant dûment signé par les Parties.

Des avenants ultérieurs au contrat pourront annuler et/ou remplacer ces documents, dès lors que cela est expressément prévu. Les Conditions Générales, Spécifiques et Tarifaires pourront être modifiées à tout moment par TELMA pour mise en conformité légale, réglementaire, contractuelle, fiscale ou administrative. Dans ce cadre, TELMA ne sera nullement tenue de payer toute somme, réparation ou indemnité, de quelque nature que ce soit. Et cela ne pourra être nullement considéré comme justifiant une demande de résiliation par l'Abonné.

Suite aux modifications pouvant ainsi être apportées par TELMA, la mise à jour des présentes conditions générales sera disponible sur le site web [www.telma.mg](http://www.telma.mg) et auprès de TELMA, à la demande expresse de l'Abonné.

Le contrat, notamment dans le cas d'un formulaire d'abonnement /d'adhésion signé par l'Abonné, ne sera effectif envers TELMA qu'après acceptation définitive par la Direction de TELMA des dispositions particulières consenties envers l'Abonné. L'activation par TELMA et l'accès au service souscrit par l'Abonné aura pour effet l'entrée en vigueur et l'effectivité de plein droit du Contrat.

A ce titre, il est rappelé que la signature par un représentant de TELMA du formulaire d'abonnement/d'adhésion n'est pas requise pour qu'il engage l'Abonné et lui soit opposable, à partir du moment où celui-ci l'aura signé.

**Article 3 – DUREE ET DATE D'EFFET**

**3.1. DUREE**

Le Contrat est conclu pour une durée incompressible indiquée ou mentionnée dans le contrat ou formulaire d'abonnement/d'adhésion. Une fois arrivé à échéance, cette durée contractuelle sera renouvelée par tacite reconduction pour la durée initiale, sauf dénonciation de non-renouvellement par l'Abonné, par lettre recommandée avec accusé de réception et moyennant le respect d'un préavis dont la durée sera d'un (01) mois calendaire par année d'engagement contractuel, soit 1 mois pour un contrat de 3 à 12 mois, 2 mois pour un contrat de 24 mois et ainsi de suite.

La durée de cette période peut toutefois faire l'objet de modifications, qui ne seront applicables qu'après la signature effective par les Parties d'un avenant au contrat.

Dans les cas où l'Abonné aurait souscrit à une offre promotionnelle à durée limitée, à la fin de cette période promotionnelle, la tarification appliquée au contrat sera celle du tarif catalogue ou offre en vigueur au moment de l'utilisation.

La résiliation avant les délais contractuels, pour quelque cause que ce soit, donnera lieu au paiement par l'Abonné des sommes restant dues (droits et frais d'abonnements) jusqu'à la date d'anniversaire, sauf dérogation expresse par la Direction Générale de TELMA, après étude de sa demande de résiliation.

**3.2. DATE DE PRISE D'EFFET**

La durée d'engagement contractuel prend effet à compter de la date effective de l'activation du Service.

La facturation débutera au moment de l'activation des lignes. Le contrat est conclu sous les conditions résolutoires suivantes (sous réserve de la décision de la Direction Générale de TELMA concernant la résolution du contrat) :

- réception par TELMA du Dossier d'abonnement complet,
- réception du dépôt de garantie ou de l'avance sur facturation, s'il est demandé par TELMA.

**Article 4 – MODALITES D'ACCES AUX SERVICES**

**4.1. SOUSCRIPTION AU SERVICE**

Sauf indication contraire et sous réserve des conditions en vigueur, les offres « TELMA » peuvent être souscrites soit par une personne morale, soit par une personne physique. L'Abonné ou le tiers payeur sont tenus de transmettre à TELMA, lors de la souscription, les pièces justificatives requises, mentionnées ci-dessous ainsi que, le cas échéant, un exemplaire des conditions particulières dûment rempli, daté, paraphé et signé, suivant le Produit ou le Service souscrit.

Document requis	Personne physique	Personne physique agissant dans le cadre de ses activités professionnelles ou personnes morales de droit privé	Personne morale de droit public
<b>Identité – justificatif d'existence</b>	Copie (CIN, Passeport, Permis de conduire ou carte de résident valable encore 1 an au moins) + présentation de la pièce originale	- extrait RCS/K Bis (original et moins de 3 mois), - copie de la carte statistique, - copie de la CIF	Document de désignation, comportant toutes les mentions légales ordinaires
<b>Si mandataire / représentant</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Copie (CIN, Passeport, Permis de conduire ou carte de résident valable encore 1 an au moins) + présentation de la pièce originale</li> <li>- Justificatif de domicile original du représentant/mandataire</li> <li>- Copie des pouvoirs/mandat</li> </ul>		
<b>Adresse/ Siège Social</b>	Justificatif de domicile original (certificat de résidence original ou copie dernière facture JIRAMA)	N/A	N/A
<b>Localisation</b>	Plan de situation ou coordonnées GPS du lieu d'installation		
<b>Coordonnées Bancaires</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- RIB Original ou chèque barré et annulé établi à l'ordre de l'Abonné</li> <li>- Si tiers payeur: mêmes pièces mais au nom et à l'ordre du tiers payeur + lettre d'engagement</li> </ul>		
<b>Autres</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Attestation en bonne et due forme si exonération de TVA</li> <li>- Tout autre document ou pièce requis(e) demandé(e) par TELMA</li> </ul>		

Dans certains cas, TELMA pourra demander un certificat de solvabilité bancaire et/ou une caution bancaire ou solidaire.

**4.2. MODALITES DE SOUSCRIPTION AU SERVICE**

Le Service peut être souscrit en Telma Shop, via la Vente Directe, la télévente ou dans tout autre canal de vente via les revendeurs ou professionnels autorisés ou dûment mandatés par TELMA. Il appartient à l'Abonné de signaler à TELMA tout fait ou agissement tendant à aller à l'encontre du respect des modalités techniques, commerciales et tarifaires par ledit canal de vente.

Une fois l'ensemble des éléments nécessaires fournis, tels qu'indiqués lors de la souscription, sous réserve du respect par l'Abonné des conditions préalables à la fourniture des options du Service choisies et de la validation par la Direction de TELMA, l'Opérateur activera le Service et lesdites options, et l'opérateur communiquera à l'Abonné par voie utile la confirmation d'activation incluant les Identifiants mis à sa disposition.

### 4.3. MODALITES DE CESSIION DU SERVICE

Le Service est souscrit par l'Abonné à titre strictement personnel, Toutefois, il peut céder son contrat à un tiers, à condition que le reprenneur reprenne la totalité des conditions de souscription de l'Abonné, préalablement validée par TELMA. La cession se matérialise par la signature d'un nouveau contrat en complément de la fiche de cession, cosignée par le cédant et le reprenneur.

L'Abonné s'interdit la revente ou la commercialisation du Service. Le Contrat de Service et toutes ses stipulations lieront les parties aux présentes, leurs successeurs en droit et cessionnaires autorisés. L'Opérateur pourra librement céder, transférer, déléguer, sous-traiter ou encore aliéner tout ou partie de ses obligations, droits, titres ou intérêts en vertu du Contrat de Service.

### 4.4. DEMENAGEMENT

En cas de déménagement, l'Abonné peut demander le transfert de son abonnement à son nouveau local ou son nouveau domicile. Cette demande sera satisfaite en cas de disponibilité du service dans la zone du nouveau local et moyennant le paiement des frais de transfert. Dans le cas contraire, l'Abonné pourra demander la résiliation du contrat de service pour changement de domicile préalablement notifié et visé par l'Opérateur, si TELMA n'a pas pu lui proposer de solutions alternatives. Cette demande sera accompagnée des pièces justificatives du nouveau local de l'Abonné.

Si le service est disponible dans la zone du nouveau domicile de l'Abonné, mais qu'il souhaite néanmoins arrêter son abonnement, il sera redevable du montant des abonnements restants à courir jusqu'à la date anniversaire ou date d'échéance de la période d'engagement contractuel. Les factures encourues pendant la durée du transfert restent dues dans leur totalité.

## Article 5 – DEPOT DE GARANTIE ET PAIEMENT D'AVANCE

### 5.1. DEPOT DE GARANTIE

TELMA pourra demander à l'Abonné lors de la souscription à certaines offres, ou en cours de contrat, le versement d'un dépôt de garantie où l'engagement d'une caution solidaire et solvable. Ce dépôt de garantie ou cette caution seront restitués par TELMA à l'Abonné à la fin du contrat d'abonnement dans les meilleurs délais, après déduction des éventuels arriérés ou toute autre somme due par l'Abonné.

Si le mode de paiement se fait par prélèvement bancaire, l'Abonné devra verser une caution dont le montant est équivalent à deux (02) mois d'abonnement et de deux (02) mois de la limite de crédit, sauf indication contraire ou validation expresse par TELMA.

Si le mode de paiement se fait autrement que par prélèvement bancaire, l'Abonné devra verser une caution dont le montant est équivalent à trois (03) mois d'abonnement, et de trois (03) mois de la limite de crédit, sauf indication contraire ou validation expresse par TELMA.

En cours de contrat, en cas de modification de mode de paiement, TELMA effectuera une réévaluation en exigeant de l'Abonné un réajustement du montant de sa caution »

### 5.2. PAIEMENT D'AVANCE

Dans le cadre de certaines offres, TELMA pourra demander le paiement d'avance des mensualités.

Le paiement d'avance s'effectue au moment de la signature du contrat/formulaire d'abonnement. Le montant correspond à la

somme du montant de l'abonnement et du montant de la limitation de crédit mensuelle non-pro ratée, multiplié par le nombre de mois d'engagement.

En cas de souscription à une offre TELMA avec paiement d'avance, le client n'est pas redevable du paiement de caution. La limitation de crédit mensuelle n'est ni pro-ratée ni reportable et TELMA ne rembourse pas la limitation de crédit mensuelle non consommée.

## Article 6 – OBLIGATIONS ET RESPONSABILITES DE TELMA

### 6.1. OBLIGATIONS DE TELMA

TELMA met en place les moyens nécessaires à la bonne marche du service dans la limite de la fiabilité et/ou de la zone de couverture de la technologie utilisée par TELMA. TELMA prend les mesures nécessaires au maintien de la continuité et de la qualité du service de télécommunications, suivant les modalités en vigueur et sous réserve de faisabilité et/ou disponibilité technique. L'obligation de TELMA est une obligation de moyens.

En cas de dérangement des liaisons installées par TELMA, l'Abonné pourra, dans un délai de sept (07) jours ouvrées suivant le constat du dérangement, demander par téléphone, email ou courrier à TELMA la suspension temporaire de l'abonnement de TELMA correspondant à la durée du dérangement supplémentaire constaté, sauf cas de Force Majeure et sous réserve des conditions en vigueur. En aucun cas TELMA ne pourra être tenue pour responsable de quelque forme de préjudice que ce soit.

TELMA met à la disposition de l'Abonné, suivant les conditions en vigueur, un ensemble de prestations complémentaires précisés dans le contrat de fourniture de services de télécommunications (Service Après-Vente, Service Client, etc.).

L'Opérateur pourrait être contraint d'interrompre de façon exceptionnelle le Service pour effectuer des travaux de maintenance, d'amélioration, d'entretien, de renforcement, de réaménagement ou d'extension des installations de son réseau. Ces interruptions, si elles dépassent une demi-journée, seront notifiées via [www.telma.mg](http://www.telma.mg) dans la mesure du possible avant qu'elles n'interviennent sauf lorsqu'elles auront un caractère d'urgence, exceptionnel ou de cas de force majeure.

### 6.2. LIMITATION DE RESPONSABILITE DE TELMA

La responsabilité de l'Opérateur ne saurait ainsi être engagée, notamment, dans les cas suivants :

- perturbations, lenteurs et interruptions causées par des travaux d'entretien, d'amélioration, de contrôle, de renforcement, de réaménagement ou d'extension des installations de son réseau, ainsi qu'en cas de force majeure. Sont considérés comme des cas de force majeure, d'une manière générale, tout événement imprévisible, irrésistible, extérieur et indépendant de la volonté de TELMA.
- obligations et décisions émanant de l'autorité de régulation des Télécommunications, impactant les licences, services ou offres de l'Opérateur.
- perte ou vol d'informations contenues, stockées, échangées ou consultées via les terminaux ou équipements de télécommunications (via les applications installées notamment) ou sur les serveurs de l'Abonné (site web ou courriers électroniques notamment). TELMA assure la fonction de transporteur d'informations et ne saura être tenue pour responsable des données circulant sur le réseau. TELMA ne peut garantir une protection contre toute forme d'intrusion ainsi que la confidentialité de quelque

information que ce soit transmise sur Internet. Il appartient à l'Abonné de mettre en œuvre les modalités nécessaires afin de préserver la confidentialité de ses informations. L'Abonné assume les conséquences de son utilisation et exploitation du Service et/ou de tout logiciel/application, il devra, le cas échéant, utiliser toutes les voies de recours auprès de l'éditeur de logiciel et/ou du prestataire. L'Abonné s'engage également à respecter les droits de propriété intellectuelle et industrielle de TELMA et des tiers découlant des présentes.

- modification de l'identifiant de l'Abonné suite à des contraintes techniques. Si pour des raisons techniques, TELMA est contraint de modifier ses identifiant, l'Abonné sera informé dans un délai préalable qui ne saurait être inférieur à un (01) mois calendaire, et TELMA lui communiquera le nouvel identifiant de substitution ;
- entretien et fonctionnement des installations et câblages internes à la propriété desservie, y compris en amont du point de terminaison, non assuré par l'Opérateur ; le non-fonctionnement des câblages électriques ne saurait imputer la responsabilité de TELMA ;
- interruptions du service de téléphonie d'autres réseaux ou autres systèmes auxquels l'Opérateur est interconnecté ou dont il dépendant, entraînant la cessation partielle ou totale de l'exploitation du réseau de l'opérateur, et ce quelle qu'en soit la cause ;

TELMA ne sera tenue pour responsable de l'installation et du fonctionnement des terminaux utilisés par l'Abonné et non fournis par l'Opérateur. L'Abonné veillera à utiliser un terminal agréé par l'OMERT.

L'Abonné reconnaît et accepte que l'Opérateur puisse procéder à des tests permettant de contrôler la sécurisation des terminaux de l'Abonné.

Le Service pourra s'avérer incompatible ou présenter des dysfonctionnements avec certains logiciels, configurations, systèmes d'exploitation ou équipements de l'Abonné. L'Abonné devra, à la première demande de l'Opérateur, mettre fin à toute perturbation du réseau ou des services de l'Opérateur ou de tout tiers qui serait due à des conditions de raccordement ou d'utilisation d'équipements non-conformes ou dénaturée.

De même, la responsabilité de l'Opérateur ne saurait être engagée en cas de non-conformité des installations et équipements de l'Abonné aux normes en vigueur ou défaut de dispositif de protection contre les risques de surtension/sous-tension ou effets de la foudre ;

En cas de mise à disposition, les Matériels demeurent la propriété exclusive, inaccessibles et insaisissables de l'Opérateur ou de ses ayants-droits. L'Abonné s'interdit d'effectuer toute ouverture, intervention technique, transformation, manipulation ou modification sur les Matériels à quelque fin que ce soit.

L'Abonné informera l'Opérateur, sans délai, de toute disparition, destruction ou détérioration altérant le fonctionnement de tout ou partie des Matériels et indemniserà l'Opérateur à concurrence des frais de remise en état ou de la valeur de remplacement des Matériels.

Les garanties et maintenance en cas de défaut des Matériels sont celles consenties par le constructeur des Matériels à l'Opérateur

pendant une durée maximum de trois (03) mois calendaires.

Constituent une cause d'exclusion de la garantie les dégradations dues à un manque de soins ou d'entretien ou à une mauvaise utilisation ou non-respect des conditions d'utilisation du matériel par l'Abonné, notamment la non utilisation et installation d'un système adéquat de protection anti-foudre, anti-sur tension, ou anti-sous tension (parafoudre, onduleurs, prise terre, ...).

En cas de résiliation du Contrat pour quelle que raison que ce soit, si les Matériels ont été fournis par l'Opérateur à l'Abonné (mise à disposition ou location), l'Abonné devra remettre les Matériels complets (accessoires inclus) en bon état et dans un emballage adapté dans un délai maximum de quinze (15) jours calendaires à compter de la date de résiliation. Le cas échéant, à défaut de retour des Matériels ou en cas de retour incomplet, dans ce délai de quinze (15) jours calendaires, l'Opérateur pourra facturer à l'Abonné des pénalités suivant les tarifs en vigueur.

La souscription à l'option Assurance Produit, proposée à l'Abonné pour lui garantir en permanence la disponibilité de son terminal ou équipement assuré, est conditionnée à la possession des équipements de protection. Cette assurance prend effet à la signature du contrat y afférent et octroie un remplacement du modem défaillant, à raison d'un seul remplacement par année de souscription, et non par année calendaire. Ainsi, l'Abonné ne pourra prétendre à un nouveau remplacement suivant l'Assurance souscrite dans un délai minimal de 365 jours après le dernier remplacement.

TELMA ne saurait en aucun cas être tenue de réparer d'éventuels dommages directs ou indirects subis par l'abonné ou des tiers à l'occasion de l'utilisation du service. Les dommages directs ou indirects sont ceux qui ne résultent pas exclusivement et directement de la défaillance des prestations de TELMA. On entend notamment par dommages indirects les pertes d'exploitation et les préjudices privés, civils et commerciaux.

Il appartient notamment à l'Abonné de prendre toutes les mesures nécessaires pour veiller personnellement aux précautions à prendre, à l'occasion de toute utilisation du Service qui pourrait être faite par un mineur.

Les produits, services et/ou options supplémentaires, accessoires ou spécifiques pouvant être proposées par TELMA ne confèrent nullement une garantie contre le risque d'effraction ou d'incendie et TELMA ne peut garantir que les produits, offres et services ne peuvent pas être compromis, ou faire l'objet d'un contournement des mesures de protection, ni que les produits, offres et services empêcheront tout dommage moral, immatériel, corporel ou matériel, cambriolage, vol, feu ou autre ; ni que les produits, offres et services fourniront dans tous les cas un avertissement ou une protection adéquate. La responsabilité de TELMA ne pourra nullement être recherchée par le Client, ses assureurs ou tous tiers que pour les conséquences dommageables d'une faute dûment prouvée.

### ARTICLE 7 – OBLIGATIONS DE L'ABONNE

7.1 L'Abonné est tenu de prévenir l'Opérateur, immédiatement par tous moyens puis de confirmer par courrier écrit, dans un délai de trente (30) jours, de tout changement de coordonnées bancaires, de tout changement de domicile ou d'adresse de domiciliation de la facturation; le manquement de l'Abonné à cette obligation permettant à l'opérateur de procéder éventuellement à la suspension ou résiliation de plein droit dudit contrat sans que l'Abonné ne puisse prétendre à quelque indemnisation, ni au remboursement de toutes sommes payées d'avance.

En cas de perte ou de son téléphone mobile ou de l'équipement par l'Abonné, celui-ci est tenu d'avertir immédiatement le Service Client TELMA pour demander une suspension de sa ligne. L'Abonné devra aussi confirmer par courrier sa notification et, en cas de vol, adresser une copie du dépôt de plainte déposé auprès des autorités compétentes. La suspension de la ligne n'entraîne pas l'arrêt de sa facturation.

7.2. L'Abonné ne peut en aucun cas céder ou transmettre à un tiers à titre onéreux ou gratuit, sous quelque forme que ce soit, le bénéfice, partiel ou total, du contrat sans l'accord préalable et écrit de TELMA. Etant entendu entre que le contrat et/ou formulaire d'abonnement est conclu « intuitu personæ ». Sous réserve d'en informer l'Abonné, TELMA est dûment autorisée à céder librement tout ou partie du Contrat à toute société et/ou partenaire dans laquelle/lequel TELMA est en relation directe ou indirecte d'actionariat.

L'Abonné s'engage à utiliser le Produit ou Service pour ses besoins propres dans le cadre d'un usage privé. Toute autre utilisation du Service, sous quelque que forme et en quelque lieu que ce soit, est illicite, notamment toute commercialisation, tout partage du Service ou toute utilisation du Service non conforme au cadre défini dans son offre commerciale.

L'Abonné s'interdit toute utilisation à but lucratif ou rémunératrice des produits et services ainsi souscrits, excepté pour certains services spécifiques (cas des offres à destination des Cybers, sous réserve des conditions et modalités spécifiques définies par TELMA). Le partage de l'accès avec des personnes extérieures au foyer ou à l'organisation dans le cas de personnes morales est prohibé. L'Abonné s'engage à ne pas détourner le Service, et notamment : ne pas utiliser de manière ininterrompue le Service à l'aide de systèmes de composition automatique de numéros, ne pas re-router les communications à l'aide de plateformes téléphoniques, SIMBOX, boîtier radio ou tout autre équipement similaire. La mise à disposition du Service, sans souscription d'un Abonnement spécifique, notamment pour des utilisations à des fins rémunératrices, n'est pas autorisée.

L'utilisation de Réseau Privé Virtuel ou VPN à travers le réseau Internet de TELMA est autorisée pour les seules offres « Grand Compte » de TELMA. En cas de détection d'utilisation du réseau VPN pour toute autre offre, TELMA se réserve le droit de suspendre et/ou résilier le contrat sans préavis.

L'Abonné s'interdit d'utiliser toute action et/ou utilisation des produits et services de TELMA ayant pour objet et/ou effet d'entraîner ou d'inciter, d'une part, la résiliation par un ou des client(s) de TELMA d'une souscription ou offre en cours, et d'autre part, d'avoir pour effet de nuire à l'image et à la réputation de TELMA et de ses produits ou services, notamment dans le cadre de propos diffamatoires et de tous actes préjudiciables. Dans ce cas, TELMA sera contrainte de prendre toutes les mesures requises pour la sauvegarde de ses intérêts, de l'intérêt du réseau et toutes autres mesures et/ou pouvant être nécessaires.

TELMA aura l'obligation de limiter, restreindre temporairement ou définitivement les connexions data et/ou appels effectué(e)s par l'Abonné ; et de procéder à la migration de l'abonnement de l'Abonné vers une autre offre, pour raison de mise en conformité ou de sauvegarde du réseau et de l'intérêt général des usagers, sans que cela ne puisse être considérée comme étant une cause pouvant justifier une demande de résiliation. Tout usage abusif ou détourné sera déterminé sur la base de la moyenne de consommation et utilisation des Abonnés de TELMA. Ainsi, pour les

forfaits illimités, TELMA accorde à l'Abonné la possibilité de connecter, sans limitation de durée de connexion, son équipement informatique afin de recevoir et d'envoyer des données à travers Internet et/ou d'appeler vers les numéros convenus. Dans ces cas, la F.U.P. (Fair Use Policy) est appliquée sur les débits et appels mis à disposition ou les appels pouvant être effectués. Pour le cas d'une connexion Internet, il s'agit d'un ajustement des débits en fonction des volumes téléchargés. Il n'y a pas de coupure de service, pas de surtaxe, et le téléchargement reste illimité. La FUP est nécessaire pour une bonne répartition de la bande passante et s'ajuste sur un mois, avec une remise à zéro des compteurs de téléchargement à date fixe mensuelle, suivant les conditions et modalités en vigueur.

7.3 L'Abonné s'engage à assurer la confidentialité de tout identifiant, code secret, code PIN ou mot de passe qui pourra lui être remis par TELMA pour bénéficier du Service. A ce titre, il demeurera seul responsable de tout détournement et utilisation du Service effectué(e) à partir de ces éléments et informations qui doivent demeurer confidentiels. Toute connexion, communication ou opération effectuée à partir de la ligne et/ou des Identifiants de l'Abonné sera réputée avoir été effectuée par ce dernier.

Sauf faute de l'Opérateur ou fraude imputable à un tiers prouvé par l'Abonné, ce dernier est seul responsable de l'utilisation qui est faite de ses Identifiants et de son Service de télécommunications, quel que soit l'utilisateur, et des conséquences qui en résultent. L'Abonné doit immédiatement déclarer à l'Opérateur toute perte, détournement ou utilisation non autorisée de ses Identifiants. En cas de communication ou divulgation par l'Abonné de son ou ses identifiants secrets, mots de passe ou codes secrets, il devra procéder immédiatement à son ou leur remplacement. Le cas échéant, il en demeurera seul responsable.

#### ARTICLE 8. LIMITATION DE CREDIT MENSUELLE

8.1. Ce service est obligatoire pour certaines offres TELMA, il faudra, à cet effet, se référer à la fiche tarifaire TELMA en vigueur. Ce service permet à l'Abonné de limiter sa facture et les éventuelles consommations de toutes ou parties des lignes appartenant à son compte client, sous réserve de faisabilité technique. Il devra, à ce titre, se conformer aux procédures et dispositions prévues par TELMA à cet effet.

8.2. Sur certaines offres, l'Abonné peut suivre à titre indicatif sa consommation via le serveur de suivi de consommation, via le Service Client TELMA ou via le numéro d'appel inscrit sur le contrat/formulaire de fourniture de services.

8.3. Il appartient à l'Abonné de veiller à ce que le crédit affecté à son compte soit suffisant pour ne pas s'exposer à une interruption de communications. Arrivé à un certain seuil, l'Abonné peut être limité dans ses appels, connexions ou communications sans prétendre à une quelconque indemnisation ou réduction de tarifs.

8.4. Tout dépassement du montant fixé dans la limitation de crédit mensuelle par application de la tarification y afférente reste dû par l'Abonné sans qu'aucune contestation ne soit recevable ; sauf faute ou erreur dûment imputable à TELMA. Dans ce cas, TELMA consentira un avoir sur factures ultérieures à l'Abonné.

8.5. L'Abonné peut, à tout moment, demander une hausse de sa limite de consommation en s'adressant au Service Client. A cet effet, le changement devra faire l'objet d'un courrier physique ou électronique et/ou d'un avenant contractuel, dûment signé, avant d'être effectif, suivant les conditions en vigueur. Dans ce cas, TELMA effectuera une réévaluation en exigeant de l'Abonné un réajustement à la hausse du montant de sa caution ».



## ARTICLE 9. TARIFS DES SERVICES/MODALITES DE REGLEMENT

### 9.1 TARIFS

Les tarifs des services et les tarifs des appels peuvent être remis par TELMA à titre indicatif à l'Abonné, à sa demande, sous réserve d'évolution.

Dans ce cas, l'Abonné pourra demander à TELMA de lui remettre les nouveaux tarifs en vigueur. Etant précisé que pour des raisons de coûts structurels, TELMA se réserve le droit d'appliquer une augmentation de ses tarifs suivant un taux pouvant aller jusqu'à 20% par année civile suivant les dispositions légales, administratives, fiscales, financières et réglementaires en vigueur. Il en sera de même en cas de variation importante à la hausse des indices de consommation ou pouvant résulter d'une dévaluation de l'Ariary.

Dans le cadre des Services de téléphonie, l'Abonné bénéficie depuis son poste téléphonique raccordé au Modem ou à la ligne téléphonique fixe, d'un crédit de communication téléphonique dont la destination et/ou la plage horaire sont définies dans les documents contractuels.

De manière générale, sont exclus du service de forfait téléphonique les appels vers les numéros courts, spéciaux, d'urgence, vers des serveurs vocaux de type audiotel et vers des serveurs Internet avec un numéro d'accès géographique ou un numéro mobile.

Les dispositions relatives à l'abonnement, au service et aux options peuvent être modifiées à tout moment par TELMA, sous réserve d'une notification en ce sens à l'Autorité de Régulation, et de notification pour information à l'Abonné au moins un (01) mois avant leur entrée en vigueur. La version à jour en vigueur de ce document, ainsi que les informations utiles à l'usage du service seront publiées sur le site [www.telma.mg](http://www.telma.mg)

Si la modification excède vingt pour cent (20%) du tarif en vigueur au moment de la modification tarifaire, l'Abonné peut demander résiliation de son contrat par lettre recommandée écrite avec accusé de réception adressée à l'Opérateur avec préavis d'un (01) mois calendaire, dans un délai de quatre (04) semaines maximum après avoir été informé de ladite modification.

En cas de résiliation avant terme, TELMA pourra appliquer, le cas échéant, des frais de désinstallation suivant la tarification en vigueur.

L'Abonné peut choisir de changer de formule d'abonnement à tout moment sous certaines conditions. Le changement de formule d'abonnement doit faire l'objet d'un courrier physique ou électronique et/ou d'un nouveau contrat ou avenant contractuel, moyennant le paiement de pénalités ou de redevances supplémentaires, suivant les conditions et tarifications en vigueur.

La nouvelle formule sera applicable, sous réserve de faisabilité technique, le premier jour du mois suivant la signature, si l'évolution est effective au plus tard dix (10) jours ouvrables avant la fin du mois en cours.

### 9.2 FACTURATION DES SERVICES

Les sommes dues par l'Abonné à l'Opérateur au titre du Contrat de Service font l'objet de factures électroniques, adressées mensuellement :

- d'avance pour le Service, les options du Service, et les redevances ;

- à terme échu pour les appels non compris dans le Service et/ou les options du Service, tels que les appels passés et les connexions faites par l'Abonné en sus du forfait, c'est-à-dire au-delà de la plage horaire ou de la capacité d'usage (volume en Mo) ou en dehors de la destination de l'option de forfait téléphonique le cas échéant.
- à terme échu pour les frais d'échange des Matériels.
- à terme échu pour les frais dus au titre de l'utilisation ou de l'achat de services ou de produits fournis à l'Abonné par l'Opérateur ou par des tiers.

Les modes de paiement autorisés sont susceptibles d'être modifiés par TELMA à tout moment, l'Abonné devra se référer à la liste des modes de paiement à jour sur le site [www.telma.mg](http://www.telma.mg), dans les Agences ou les points de vente agréés TELMA ou auprès du service client de TELMA.

D'une manière générale, les factures sont mensuelles, suivant le cycle de facturation, payables en monnaie locale (dans certains cas en équivalent devises au taux du jour calculé par TELMA), dans un délai maximum de quinze (15) jours calendaires, sauf indication contraire de TELMA dont l'Abonné a été dûment notifiée, et sous réserve du mode de paiement retenu au moment de la souscription.

La première facture sera normalement adressée à l'Abonné au plus tard un (01) mois après l'activation du Service et inclura notamment selon le Service et/ou les options du Service, et au prorata entre la date de mise en service du Service et la date de la prochaine facture, les éventuels frais de location ou d'achat des Matériels, les frais éventuellement liés à l'activation du Service, le montant des consommations entre la date de souscription et la date de facturation et la déduction des sommes éventuellement payées à la souscription.

Toute période commencée couverte par un Service et/ou les options du Service qui serait entamée est due en totalité.

Les factures mensuelles devraient être éditées au plus tard le 10 de chaque mois et devraient être transmises le jour même par voie électronique sur l'adresse e-mail de l'Abonné. En aucun cas l'Abonné ne peut invoquer la non-réception de la facture pour justifier le retard de paiement. La facture établie par l'Opérateur constitue un titre de créance et une preuve certaine pour établir et exiger cette créance.

Pour l'usage de certaines offres, une facture détaillée, électronique, portant sur l'ensemble des communications sortantes de la période facturée et faisant apparaître les numéros dans leur intégralité (10 chiffres) peut être envoyée à l'Abonné s'il en fait la demande écrite et suivant les tarifs en vigueur.

Il est porté à la connaissance de l'Abonné que la facture sur papier est optionnelle. Elle pourra être délivrée à la demande expresse de l'Abonné, moyennant le paiement de frais prévus par TELMA.

L'Abonné, ou le tiers payeur qui s'est engagé expressément, est principalement responsable du paiement de l'ensemble des sommes facturées.

Les factures émises par TELMA, si elles ne sont pas réglées, totalement ou partiellement, à leur échéance, portent intérêt suivant les dispositions et conditions en vigueur au moment de la facturation (1,5% des créances dues par jour de retard à titre de pénalité, et ce jusqu'à parfait paiement). L'opérateur facturera en sus dix mille (10.000) Ariary de frais de gestion par facture.

Ces intérêts sont calculés à compter du jour suivant la date d'échéance du montant non réglé jusqu'à son paiement intégral, ceci sans

préjudice des dommages intérêts que pourra réclamer l'opérateur du fait du retard de paiement.

Les frais de recouvrement restent à la charge de l'Abonné en cas d'obtention par l'Opérateur d'un titre exécutoire ou d'exécution forcée contre lui. Dans le cas où l'Abonné n'aura pas respecté son obligation de payer régulièrement une ou des factures, notamment suite au rejet d'un prélèvement ou de retour de chèque émis, les frais divers liés à l'impayé seront facturés de plein droit à l'Abonné (frais forfaitaires, notamment de rejet et de réactivation, suivant la tarification en vigueur).

Tant que l'Abonné n'a pas expressément notifié (par courrier recommandé écrit avec accusé de réception et/ou par courrier électronique) son intention de résilier le contrat en vigueur, sous réserve des conditions applicables et d'acceptation expresse par TELMA, les frais d'abonnement continueront de courir et seront facturés de plein droit à l'Abonné.

Les divers frais pouvant résulter d'un impayé ou d'un paiement partiel sont à la charge de l'Abonné. Dans le cas où une ou plusieurs factures TELMA seraient impayées, tout nouveau paiement de l'Abonné sera affecté aux factures les plus anciennes, par ordre chronologique de facture, sans considération du Produit ou Service souscrit par l'Abonné.

En règle générale, toute nouvelle demande de ligne ou de service pour l'Abonné est conditionnée par le paiement intégral des factures antérieures à cette date.

TELMA se réserve le droit de migrer les lignes concernées par un impayé en prépayé une fois le paiement du solde effectué par l'Abonné, sous réserve des conditions en vigueur.

Conformément aux dispositions légales, réglementaires et les pratiques en vigueur dans le secteur, notamment en matière d'enrichissement sans cause, les éventuels transferts de crédit, bonus ou autre recharge, que l'Abonné aurait reçu à tort feront l'objet d'une annulation de plein droit par TELMA, et seront ainsi prélevés directement sur le compte de l'Abonné pour restitution à qui de droit et ce, aux torts exclusifs de l'Abonné.

### 9.3. MODE DE PAIEMENT

Les factures sont réglées soit par MVola, soit par virement bancaire, par prélèvement automatique, par chèque ou via un tiers payeur. Elles doivent être réglées sur les coordonnées de compte MVola ou compte bancaire en vigueur et dûment communiquées par TELMA.

#### LE REGLEMENT PAR MVOLA

Les ordres de transferts MVola devront être effectués vers le compte MVola communiqué par TELMA, suivant l'offre souscrite, ou à partir du menu MVola de l'Abonné, pour le règlement des factures.

#### LE REGLEMENT PAR VIREMENT BANCAIRE

Afin de prouver le règlement de la facture dans les délais, l'Abonné s'engage à remettre à TELMA, avant la date limite de paiement, l'ordre de virement dûment approuvé par la banque.

#### LE REGLEMENT PAR PRELEVEMENT AUTOMATIQUE

L'Abonné s'engage à maintenir le mode de paiement visé au présent alinéa, pendant toute la durée du contrat. A ce titre, l'Abonné devra remplir et signer le formulaire d'autorisation de prélèvement automatique, dont il devra garantir l'effectivité. Le cas échéant, TELMA se réserve le droit d'entreprendre toutes mesures et dispositions requises.

Dans tous les cas, l'Abonné s'engage à informer TELMA dans un délai de un (1) mois calendaire avant toute modification sur le mode de paiement. Pour être effective, la modification du mode de paiement aura pour effet la mise en place ou l'ajustement de la caution à payer par l'Abonné, conformément aux dispositions en vigueur prévues par TELMA.

#### LE REGLEMENT PAR CHEQUE

Les chèques seront libellés au nom de TELMA qui, conformément aux accords spécifiques établis à cet effet, se chargera ensuite du règlement auprès de la Société-Opérateur bénéficiaire suivant le Service ou l'Offre.

#### CAS DU REGLEMENT PAR UN TIERS PAYEUR

Est tiers payeur la personne physique ou morale qui s'engage à payer les factures correspondantes aux produits et services fournis à l'Abonné par TELMA, sans que l'abonné en soit toutefois déchargé. Le tiers payeur devient caution solidaire pour le paiement des factures sur le compte du débiteur principal.

Il appartient à l'Abonné d'informer le tiers payeur des Conditions Générales en vigueur, de toute modification des tarifs de produits et des services qui lui sont fournis.

Pour qu'un tiers payeur soit admis comme débiteur de TELMA, l'Abonné s'engage à fournir à TELMA les documents prévus et suivant la qualité du tiers payeur proposé.

L'Abonné s'engage à informer le tiers payeur qu'il peut mettre fin à son obligation de paiement par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à TELMA, sous réserve que l'abonné procèdera au paiement de toute facture échoir ou échue et/ou tous arriérés. Le tiers payeur est libéré par le paiement de la première facture qui suit la réception de la lettre recommandée, sous réserve de l'obtention d'une quittance délivrée par TELMA.

En cas de défaillance du tiers payeur, l'abonné n'est nullement exempté de son obligation de paiement de toutes factures et sommes dues. La désignation d'un tiers payeur ne dégage pas l'abonné de sa qualité de débiteur direct, car il est le seul responsable du paiement des produits et services vis à vis de TELMA.

### ARTICLE 10. RENSEIGNEMENTS ET RECLAMATIONS SUR LES FACTURES

10.1. Le décompte des éléments de facturation établi par TELMA et servant de base à la facture est opposable à l'Abonné en tant qu'élément de preuve.

10.2. Dans le cas d'une réclamation, l'obligation de paiement de la somme contestée est maintenue. La réclamation de l'Abonné devra être envoyée par email ou courrier écrit dûment reçue par TELMA. A la réception de cette réclamation, TELMA s'engage à ouvrir un dossier de réclamation et à la traiter dans les meilleurs délais. Aucune réclamation de l'Abonné en restitution du prix des prestations n'est recevable au-delà de trente (30) jours calendaires après émission de la facture. A ce titre, sauf indication contraire expresse de TELMA, la réclamation émise sur une ou plusieurs facture(s) n'est pas suspensive du paiement total à effectuer par l'Abonné.

### ARTICLE 11 – DROIT D'ACCES AUX FICHIERS ET DONNEES DES ABONNES

TELMA est amenée à collecter, traiter et/ou conserver vos données à caractère personnel, notamment dans le cadre de l'exécution du contrat qui vous permet de bénéficier des offres, produits et services

de TELMA. L'utilisation, l'exploitation desdits produits, services et offres vaut acceptation de votre part de la collecte de vos données à caractère personnel. En cas d'arrêt d'utilisation, TELMA pourra être amenée à conserver vos données pour des raisons d'ordre légal, technique et spécifique.

Les informations concernant les Abonnés, contenues dans les fichiers de TELMA, peuvent être transmises aux personnes physiques ou morales qui sont habilitées à les connaître au titre de l'utilisation, l'exploitation et l'évolution des offres, produits et services TELMA.

En cas d'impayés ou de déclarations irrégulières, les informations relatives à l'Abonné sont susceptibles d'être inscrites dans un fichier accessible aux opérateurs de télécommunications et/ou institutions financières.

En cas de réquisition officielle adressée par les Autorités compétentes, l'Opérateur pourra collaborer et communiquer à ces dernières tous les renseignements et informations dont il pourrait avoir connaissance. Seules les informations le concernant directement pourraient être communiquées à l'Abonné, suite à sa demande écrite. Toute information relative à des tiers (dont les Conjoints, Descendants, Ascendants, Collatéraux, Partenaires, Associés, Collaborateurs ou Employés, ...) ne pourra être transmise à l'Abonné, si ce n'est en vertu d'une réquisition valable et régulière.

### Article 12 – SUSPENSION OU ARRÊT DU SERVICE

En cas de suspension ou arrêt d'une offre/d'un Service, TELMA se réserve le droit de résilier tout autre Produit ou Service mis à la disposition de l'Abonné et basculer le Service vers une autre Offre adéquate prévue par TELMA. L'arrêt, pour des raisons d'ordre technique, de fourniture d'un Service peut être décidé par TELMA dans une zone définie, ou pour l'intégralité des Abonnés, notamment suite à un arrêt technologique.

Le service pourra être suspendu ou restreint :

- En cas de non-paiement d'une facture à la date limite de paiement figurant sur la facture, restée sans effet pendant le délai indiqué dans la lettre précitée, ce qui n'a pas pour effet de suspendre la facturation ;
- Si l'Abonné manque à une quelconque de ses obligations telles que prévues dans les dispositions contractuelles en vigueur au moment de l'utilisation ou exploitation ;
- Pour des raisons impératives de sécurité d'ordre public. A cet effet, TELMA peut, soit suspendre la ligne ou la connexion avec ou sans préavis, soit, sans suspendre la ligne, demander à l'Abonné de ne pas utiliser sa ligne temporairement. Dans cette hypothèse, tant que l'Abonné continue à utiliser sa ligne, il reste responsable des communications ou connexions susceptibles d'être passées à partir de cette dernière;
- Si le tiers payeur manquait à son obligation de paiement, ce qui n'a pas pour effet de suspendre la facturation.

En cas d'usage illicite ou non-conforme à l'offre souscrite, TELMA est autorisé à procéder à :

- la suspension immédiate du service sur simple constat et sans notification préalable ;

- l'application sur la prochaine facture d'un tarif correspondant à celui de du dommage constaté ;
- la saisine de toutes Instances et Juridictions, y compris à l'organisme en charge de la réglementation du secteur des Télécommunications à Madagascar, pour poursuivre l'éventuel Abonné contrevenant.

Dans tous les cas visés par cet article, l'abonnement reste dû à TELMA pendant la période de suspension ou de restriction du service.

### Article 13 – RESILIATION DU CONTRAT / FIN DU CONTRAT

En cas de résiliation d'une offre, TELMA se réserve le droit de résilier tout autre Produit ou Service mis à la disposition de l'Abonné.

La résiliation d'une offre peut intervenir dans les mêmes conditions pour des dettes nées d'autres contrats d'abonnement souscrits auprès de TELMA, et en l'absence de contestation sérieuse de la créance, que ces conventions soient antérieures ou postérieures au présent contrat.

#### 13.1. RESILIATION DE COMMUN ACCORD

Le présent contrat peut être résilié à tout moment d'un commun accord, dûment matérialisé par écrit, entre les parties.

Sous réserve des conditions en vigueur, en particulier les conditions relatives au durées de préavis par rapport à la date de fin d'engagement, en cas de résiliation par l'Opérateur ou l'Abonné, la demande de résiliation doit parvenir à l'une ou l'autre partie par lettre recommandée avec accusé de réception au moins trois (03) mois calendaires avant la date souhaitée de résiliation.

Dans le cas d'une résiliation avant terme, l'Abonné aura le choix entre deux options :

- L'utilisation du service jusqu'à la date anniversaire du contrat, dans lequel cas les factures mensuelles seront maintenues et dues jusqu'au terme du contrat. La résiliation se fera le dernier jour du mois précédant la date anniversaire ;
- L'arrêt immédiat du service moyennant le paiement de la facture de fin de contrat couvrant les mois restant dus jusqu'au terme du contrat, et de tous frais de désinstallation, le cas échéant.

Avant de résilier son contrat ou pour toute information relative à la résiliation, l'Abonné pourra contacter le Service Client pour être informé des conditions de résiliation en vigueur.

En plus des cas prévus aux présentes Conditions Générales et dans la Documentation Commerciale, le Contrat pourra être résilié par l'Opérateur à tout moment, de plein droit, sans que l'Abonné ne puisse se prévaloir d'une quelconque indemnité, en cas :

- d'absence de régularisation d'un dossier incomplet,
- de dépassement de l'encours,
- d'incident ou retard de paiement non régularisé par l'Abonné cinq (05) jours calendaires après l'envoi d'une mise en demeure.

A cet effet l'Opérateur pourra immédiatement suspendre par notification ou résilier le Service par courrier physique ou électronique en cas de :

- fausse déclaration de l'Abonné,
- retrait ou suspension de l'autorisation accordée par l'Autorité de régulation,
- perturbation du réseau de l'Opérateur par un équipement ou logiciel de l'Abonné,



- utilisation du Service en violation d'une des clauses du Contrat. Notamment, l'Opérateur pourra retirer des données mises en ligne par l'Abonné ou en rendre l'accès impossible, sans que l'Abonné ne puisse mettre en cause sa responsabilité à cet égard.
- Migration technologique non acceptée par l'Abonné
- Incapacité de l'Opérateur à fournir le Service technique

L'Opérateur pourra également résilier le Contrat lorsqu'une cause de suspension n'aura pas disparu dans un délai de cinq (05) jours calendaires suivant la suspension du Service.

L'Opérateur pourra également résilier le Service en cas d'utilisation non conforme aux présentes Conditions Générales, par l'Abonné. Dans ce cadre, en cas de résiliation anticipée du contrat d'abonnement, en raison d'une faute ou d'un fait imputable au Client, ce dernier devra s'acquitter des mensualités restantes et des frais de résiliation et/ou de désinstallation auprès de TELMA.

### 13.2. RESILIATION A L'INITIATIVE DE L'ABONNE

L'Abonné peut mettre fin à son contrat par lettre recommandée écrite ou par mail avec accusé de réception, dûment adressée et reçue par TELMA (dans le cas d'une lettre : à établir en double exemplaire dont l'une sera remise à TELMA et l'autre conservée par l'Abonné après visa de réception par le Service Client de TELMA pour en faire foi). Il obtiendra ainsi toutes les informations nécessaires sur les modalités de cette résiliation ainsi que les frais de résiliations applicables auprès de son service clients TELMA.

La résiliation du contrat prend effet trois (03) mois calendaires, après la réception de la lettre recommandée, sous réserve du respect des modalités et conditions sus-évoquées. Dans l'intervalle, l'Abonné reste redevable de l'abonnement avec ou sans forfait, ainsi que des communications passées, de la totalité des services facturés ainsi que des frais et débours liés à un éventuel incident de paiement.

Lorsque l'Abonné résilie avant la fin de la période initiale prévue à l'article 3, les redevances d'abonnement restant à courir jusqu'à l'expiration de cette période deviennent immédiatement exigibles.

Ainsi, la facturation des droits et frais d'abonnements ainsi que des consommations continueront de plein droit tant que la résiliation expresse et dûment validée par TELMA ne sera pas effective. Les redevances mensuelles et les consommations éventuelles seront donc ainsi facturées à l'Abonné, de plein droit, tant que la résiliation du Contrat n'est pas effective.

La résiliation des lignes Internet et Réseaux Privés en Fibre Optique donne lieu au versement des frais de désinstallation spécifiques en fonction de l'ancienneté de l'abonné. Les frais de désinstallation applicables à compter de la date d'activation sont les suivants :

- 1ère année : 2 000 000 Ar TTC
- 2ème année : 1 500 000 Ar TTC
- 3ème année : 1 000 000 Ar TTC
- 4ème année : 500 000 Ar TTC

L'Abonné pourra également résilier le Contrat de Service pour des motifs légitimes. Pour exercer cette faculté de résiliation, l'Abonné devra faire parvenir à TELMA avec sa demande de résiliation et les pièces justificatives y afférentes. La résiliation du contrat d'abonnement prend effet trois (03) mois calendaires à compter de la validation par l'Opérateur de la demande exceptionnelle de résiliation.

Peuvent notamment être considérés, comme tels, les cas suivants

et à condition qu'il n'y a pas continuation d'utilisation ou d'exploitation directement ou indirectement :

- Chômage prolongé (suite à la rupture d'un contrat à durée indéterminée), hors demande d'ouverture de ligne ou demande de réengagement d'abonnement intervenue pendant le préavis, faillite personnelle, redressement judiciaire ou liquidation judiciaire ;
- Décès de l'Abonné ;
- Incarcération de l'Abonné ;
- Déménagement hors du territoire de Madagascar ou dans une zone où le Service Principal est totalement inaccessible, notamment si inexistence de solutions alternatives par TELMA ;
- Cas de force majeure affectant l'Abonné pour une longue durée.

Il est expressément convenu entre les Parties qu'un Abonné ayant signé un Contrat d'abonnement et souhaitant le résilier avant l'activation du Service devra prendre en charge les frais d'installation et/ou d'activation dudit Service, déjà engagés par TELMA. Il en sera de même pour les frais de désinstallation et/ou de désactivation.

En cas de réabonnement et quelle qu'ait été la cause de résiliation du précédent contrat, l'Abonné ne pourra bénéficier de son ancien identifiant.

### 13.3. CONSEQUENCES DU TERME D'UN CONTRAT DE SERVICE

L'Opérateur pourra, au terme ou en cas de résiliation du Contrat de Service, supprimer toutes les données stockées sur son serveur ou ses équipements, y compris les courriers électroniques, les messages téléphoniques ainsi que toutes autres informations ou données de l'Abonné. Il appartient à l'Abonné de prendre toutes les mesures nécessaires afin de récupérer lesdites données et d'en assurer le transfert vers un autre compte de messagerie.

Conformément aux dispositions légales et réglementaires, l'Opérateur se réserve le droit de facturer à l'Abonné les frais techniques liés à la fermeture de l'accès suivant la tarification en vigueur, en cas d'interruption du Contrat.

### ARTICLE 14 – RECLAMATIONS

Toute réclamation de l'Abonné doit être formulée par écrit et adressée au Service Client de TELMA par mail avec accusé de réception à l'adresse : [service.client@telma.mg](mailto:service.client@telma.mg) ou par courrier écrit à : TELMA / Service Client - BP 13 BIS, 101 ANTANANARIVO

### Article 15 – COMPETENCES JURIDICTIONNELLES – CONFORMITE

Les relations contractuelles de l'Abonné avec TELMA sont soumises aux dispositions légales et réglementaires en vigueur à Madagascar.

Les parties s'engagent à régler à l'amiable tout litige survenu à l'occasion de l'exécution ou de l'interprétation des dispositions contractuelles ou de ce qui pourrait en être la conséquence. En cas d'échec desdites procédures de règlement à l'amiable, tout litige sera porté devant les Tribunaux compétents d'Antananarivo.

Toutes les dispositions contractuelles existantes entre les parties devront être mises en conformité en cas de changement ou évolution des dispositions légales, administratives et réglementaires en vigueur, et modifiées en ce sens, sans que cela ne puisse être considéré comme étant une cause pouvant justifier une résiliation du contrat. Il en sera de même des modalités tarifaires et financières en cas d'augmentation obligatoire résultant de décisions légales, administratives, gouvernementales et réglementaires, notamment en matière de dévaluation de l'Ariary ou de modification des coûts structurels de TELMA permettant ainsi de maintenir l'équilibre du Contrat.

### CONDITIONS PARTICULIERES - TELEPHONIE MOBILE

La souscription à une offre de téléphonie mobile donne lieu à la mise à disposition d'un numéro de téléphonie ; le numéro d'appel n'est pas cessible et reste la propriété de TELMA, qui se réserve le droit de le modifier.

#### *CARTE SIM (en sus de l'Article 1 des CONDITIONS GENERALES)*

TELMA remet à l'Abonné, lors de sa souscription, une carte SIM, à laquelle est associé un numéro d'appel attribué par TELMA et qui permet l'accès aux services de TELMA. Dans le cas où, pour des raisons techniques ou réglementaires, TELMA est contraint de modifier le numéro d'appel de l'abonné, TELMA informera l'abonné dans un délai préalable qui ne saurait être inférieur à un (01) mois, et TELMA lui communiquera le nouveau numéro de substitution.

La carte SIM reste la propriété exclusive, incessible et insaisissable de TELMA qui peut la remplacer soit à son initiative, afin de faire bénéficier de nouveaux Services à l'Abonné ou en cas de défaillance constatée de la carte, soit à l'initiative de l'Abonné.

L'Abonné est le seul responsable de l'utilisation et de la conservation de la carte SIM dont il s'interdit toute duplication.

La carte SIM ne peut pas être utilisée par l'Abonné pour proposer une offre commerciale à un tiers. Plus généralement, l'Abonné s'interdit toute utilisation commerciale de l'accès au réseau TELMA qui peut être mis à sa disposition, notamment en permettant à des tiers d'accéder au réseau de TELMA moyennant une contrepartie financière.

La carte SIM ne peut pas être utilisée par l'Abonné, par un exploitant de réseau de télécommunication ou par un fournisseur de services de télécommunication, aux fins de modifier l'acheminement d'un service de télécommunication sur un réseau public de télécommunication. Notamment, elle ne peut pas être utilisée dans le cadre de boîtiers radio ou SIM Box, ni en émission, ni en réception, sans l'accord préalable de TELMA.

L'Abonné s'interdit également toute utilisation de la carte SIM contraire aux textes et règlements en vigueur, auquel cas l'Abonné demeurerait le seul responsable des préjudices subis.

Tout usage frauduleux de la carte SIM, ou contraire aux présentes conditions, engage la responsabilité personnelle de l'Abonné.

#### *LIMITATION DE RESPONSABILITE DE L'OPERATEUR (en sus de l'Article 6 des CONDITIONS GENERALES)*

L'Abonné reconnaît avoir pris connaissance que l'interruption du Service de téléphonie, pour quelle que cause que ce soit, entraîne notamment une indisponibilité des numéros d'urgence (Police, Pompiers, etc).

### CONDITIONS PARTICULIERES – SERVICE « ROAMING »

Les présentes conditions particulières s'appliquent à toute adhésion, utilisation et exploitation du Service « ROAMING » de TELMA.

#### *ARTICLE 1. DEFINITIONS*

1.1. Le CLIENT ou L'ABONNE est la personne morale ou physique qui adhère, utilise et exploite le service « ROAMING » de TELMA.

Le service « Roaming » de TELMA est commercialisé suivant les conditions techniques, commerciales et tarifaires dont les modalités sont disponibles auprès du Service Commercial et Clientèle de TELMA. Le service est exclusivement réservé aux Abonnés TELMA « postpayé classique ». Toutefois, l'Abonné en « postpayé mixte » sera basculé en « postpayé classique » pour pouvoir bénéficier du service Roaming.

1.2. Le service « ROAMING » de TELMA est un service qui permet au CLIENT de communiquer (appel, voix, sms, Internet, ...) sur les réseaux des opérateurs étrangers partenaires, au moyen de la carte SIM TELMA, tout en gardant son numéro d'appel, lors de ses déplacements hors de MADAGASCAR et dans un Pays couvert par le Service Roaming de TELMA.

#### *ARTICLE 2. OBJET*

Les présentes Conditions définissent les conditions d'adhésion, d'utilisation et d'exploitation du service « ROAMING » de TELMA (« le Service »). Elles correspondent ainsi à un Contrat d'adhésion, dont la signature n'est pas requise, mais toute utilisation ou exploitation des offres, produits et services relatives au Service par le client ou abonné sera considérée comme une acceptation, sans réserve quelconque, des présentes.

#### *ARTICLE 3. OBLIGATIONS de TELMA (en sus de l'Article 6 des CONDITIONS GENERALES)*

TELMA met en place les moyens nécessaires à l'accès du Client au service roaming. Il est mis à la disposition du Client en contrepartie de la facturation par TELMA et le paiement des frais et coûts afférents au Service par le Client.

L'obligation de TELMA est une obligation de moyen. TELMA ne pourra être tenue pour responsable :

- des perturbations causées par des travaux d'entretien, de renforcement, de réaménagement ou d'extension des installations du réseau de l'opérateur partenaire roaming, ainsi qu'en cas de force majeure.
- de la non couverture par le service roaming du lieu visité par le client.
- de l'impossibilité d'accès au roaming par le client si le poste du client n'est pas compatible au réseau du pays visité.

#### *ARTICLE 4. UTILISATION DU SERVICE ET TARIFS (en sus de l'Article 9 des CONDITIONS GENERALES)*

Un guide d'utilisation du Service peut être demandé par le Client.

Les tarifs sont applicables lors de la première connexion au réseau de l'opérateur partenaire roaming.

Relativement aux modes de facturation en roaming qui varient d'un opérateur partenaire roaming à un autre, les tarifs applicables en roaming sont susceptibles de modification à tout moment en fonction des évolutions tarifaires des opérateurs partenaires roaming et/ou de celles de TELMA.

#### *ARTICLE 5. FACTURATION (en complément aux dispositions de l'Article 9 des CONDITIONS GENERALES)*

La valorisation des appels et des SMS entrants et sortants ainsi que des consommations data se fait instantanément par l'opérateur partenaire roaming en fonction de ses grilles tarifaires.

En raison du délai d'envoi du montant des communications par l'opérateur partenaire, la facturation des consommations en roaming par Telma ne s'établit pas toujours en temps réel. Les modes de facturation en roaming varient d'un opérateur partenaire roaming à un autre (Minute ou Seconde, Kilooctet ou Mégaoctet, par exemple), les consommations facturées en roaming varient en fonction des tarifs

appliqués par les opérateurs partenaires roaming et/ou par TELMA, ainsi que des fluctuations des taux de change.

**ARTICLE 6. DEPOT DE GARANTIE ET LIMITATION DE CREDIT (en complément aux dispositions des Articles 5 et 8 des CONDITIONS GENERALES)**

TELMA se réserve le droit de demander au client, lors de la souscription au Service, le versement d'un dépôt de garantie. Conformément aux conditions générales d'abonnement, ce dépôt de garantie sera restitué par TELMA au client, après paiement effectif des factures relatives au Service et après désactivation de l'option roaming, qui a lieu à la date de retour du client telle que notifiée dans sa demande d'activation, dans le cas du roaming temporaire, et à la résiliation du contrat d'abonnement postpayé, dans le cas du roaming permanent. En cas de défaut de paiement du Client sur un service autre que le roaming, Telma pourra employer tout ou partie de ce dépôt au règlement de la facture en cours.

En vue d'une utilisation de sa ligne mobile en roaming, le client devra disposer d'une limitation de crédit minimum d'un montant d'un million (1.000.000.-) Ariary HT, à titre indicatif, montant évolutif à la hausse suivant les besoins du Client.

Tout dépassement du montant fixé dans la limitation de crédit reste dû par le client sans qu'aucune contestation ne soit recevable. A ce titre, le Client s'engage à régler, suivant les conditions en vigueur, les factures établies par TELMA relatives au Service roaming.

Pour l'intérêt réciproque des parties et en vue d'éradiquer les fraudes, en cas de surconsommation du client en roaming, TELMA peut demander au client le paiement d'un complément de dépôt de garantie ou d'un acompte, indépendamment du dépôt de garantie initialement versé, dont le montant est calculé en fonction de la consommation en cours.

A défaut de paiement de ce complément de dépôt de garantie ou de cet acompte à la date indiquée, TELMA pourra désactiver le service roaming, sans que le client puisse prétendre à une quelconque indemnité du fait de la désactivation.

Cette désactivation ne dégage pas le client de son obligation de payer toutes factures et sommes afférentes au Service.

### CONDITIONS PARTICULIERES - TELEPHONIE FIXE

**En complément aux dispositions de l'Article 5 des CONDITIONS GENERALES**

La souscription à une offre de téléphonie fixe donne lieu à la mise à disposition d'un numéro de téléphonie ; le numéro d'appel n'est donc cessible et reste la propriété de TELMA, qui se réserve le droit de le modifier.

**DEPOT DE GARANTIE (en complément aux dispositions de l'Article 5 des CONDITIONS GENERALES)**

TELMA se réserve le droit de demander à l'Abonné lors de la souscription à certaines offres, ou en cours de contrat, le versement d'un dépôt de garantie où l'engagement d'une caution solidaire et solvable.

*A titre indicatif et sous réserve des conditions en vigueur :*  
L'Abonné devra verser :

- une caution obligatoire de cent mille (100.000.-) Ariary pour l'accès national
- une caution (facultative) de cent mille (100.000.-) Ariary pour l'accès international

**LIMITATION DE RESPONSABILITE DE L'OPERATEUR (en sus de l'Article 6 des CONDITIONS GENERALES)**

L'Abonné reconnaît avoir pris connaissance que l'interruption du Service de téléphonie, pour quelle que cause que ce soit, entraîne notamment une indisponibilité des numéros d'urgence (Police, Pompiers, etc.).

### CONDITIONS PARTICULIERES - INTERNET

**ACCES AU SERVICE (en complément aux dispositions de l'Article 4 des CONDITIONS GENERALES)**

La mise en service est réalisée dès lors que l'Opérateur aura effectué, dans le délai et selon les modalités prévues au Contrat les opérations suivantes :

- vérification préalable de l'éligibilité de la ligne de l'Abonné en fonction de l'usage souhaité (cas de l'ADSL ou de la fibre Optique) ;
- vérification préalable de la compatibilité des équipements de l'Abonné avec les prescriptions décrites par l'Opérateur ;
- connexion effective de la ligne de l'Abonné au réseau ;
- mise à disposition de l'Abonné, le cas échéant, d'un matériel approprié à la réception du Service et en bon état de marche suivant les conditions et modalités prévues au Contrat.

Il est expressément entendu que des prérequis à une installation (valable pour tout type d'installation) doivent être effectués par l'Abonné pour bénéficier du produit ou service, notamment :

- la mise à disposition par l'Abonné d'un rack ou un meuble pour héberger les équipements : convertisseur de media ou modem, routeur.
- la mise à disposition d'une source d'énergie ondulée à proximité des équipements à alimenter,
- la mise à disposition des câblages LAN entre le routeur et les équipements informatiques (AP Wi-Fi, switch, ordinateurs, imprimantes...).

Les débits mentionnés dans les offres commerciales font référence à des débits théoriques descendants maximum, pouvant varier et dépendant de l'adresse du raccordement et des infrastructures existantes. A titre indicatif, les débits théoriques descendants maximum peuvent aller jusqu'à 8 Mbps pour une offre ADSL Grand Public, ou jusqu'à 20 Mbps pour une offre ADSL Entreprises et jusqu'à 100 Mbps pour une offre en fibre optique. Ces débits n'ont donc pas de valeur d'obligation contractuelle pour l'Opérateur. Dans le cadre des offres ADSL, le débit est variable en fonction de la longueur de la ligne et des conditions techniques.

Les Identifiants (login et mot de passe) sont délivrés automatiquement à l'Abonné après la souscription de son compte et abonnement Internet. Ce dernier demeurera responsable de leur confidentialité.

A l'issue de l'installation, TELMA remettra à l'Abonné une fiche de réception qui devra être dûment signée au moins par l'Abonné pour attester de l'installation du Service.

*MISE EN SERVICE (en complément aux dispositions de l'Article 4 des CONDITIONS GENERALES)*

L'Abonné conviendra avec TELMA, et/ou son représentant, prestataire, d'une date et d'une heure de mise en service de l'accès au réseau internet, au plus tard vingt-quatre (24) heures avant l'intervention. La date et l'heure initialement convenues pourront être expressément modifiées d'un commun accord au plus tard trois (03) heures ouvrables avant l'heure d'intervention convenue.

En cas de non-respect de la date et de l'heure ainsi convenue, ayant entraîné un report d'intervention, l'Abonné accepte de verser à TELMA pour chaque rendez-vous manqué une pénalité fixée forfaitairement à 50% du tarif de l'intervention, et payable suivant la facture du mois suivant.

Cette pénalité ne sera pas due dans les cas où l'Abonné aurait prévenu TELMA, et/ou son représentant, prestataire, dans le délai de trois (03) heures ouvrables prévu ci-dessus.

*OBLIGATIONS DE L'ABONNE (en complément aux dispositions de l'Article 7 des CONDITIONS GENERALES)*

L'Abonné est responsable, à l'intérieur de la propriété desservie, de l'utilisation des services fournis, de la ligne téléphonique et des équipements qui y sont raccordés. Il appartient à l'Abonné de veiller à la conservation en bon état des canalisations, gaines et passages de câbles, ainsi que des câbles situés à l'intérieur de la propriété desservie et mis à sa disposition et le cas échéant, de prendre en charge les frais d'entretien et de réparation des installations précitées.

Toute modification, réparation ou remplacement du ou des câble(s) de raccordement dans la propriété desservie jusqu'au point de terminaison devra être réalisée avec l'assistance de l'Opérateur, sous peine de poursuites éventuelles.

Si l'Abonné souhaite opter pour une formule dans la gamme inférieure : il aura la possibilité de le faire sans frais à la date anniversaire de son contrat. Pour un basculement en gamme inférieure avant la date anniversaire du contrat en cours, l'Abonné devra respecter et observer un préavis de un (01) mois calendaire, et il devra procéder au paiement de la somme forfaitaire de trois cent mille (300.000.-) Ariary TTC à titre de frais de migration. Sous réserve de faisabilité technique, la nouvelle formule sera applicable le premier jour du mois suivant la signature.

Dans le cas où l'Abonné viendrait à bénéficier d'une solution de back-up, il s'engage à ne pas l'utiliser ou l'exploiter en complément de sa Connexion Internet. Cette solution ne devra être utilisée qu'en cas de défaillance éventuelle de la Connexion principale. Ainsi, TELMA se réserve le droit de suspendre, modifier ou résilier de plein droit la solution de back-up mise à disposition. Il en est ainsi, notamment, des Clés Internet mises à disposition avec la Connexion ADSL.