



# Conditions spécifiques d'abonnement Offre RAPIDO

## Article 01 : Objet

Le présent document a pour objet de définir les conditions spécifiques d'abonnement à l'offre commerciale forfait Internet & Voix sur IP, « RAPIDO » de TUNISIE TELECOM.

## Article 02 : Définitions

**TUNISIE TELECOM** : Société Nationale des Télécommunications.

**Client** : Personne physique, ayant la capacité juridique à s'engager et autorisée à bénéficier de l'Offre.

**Services** : Service d'accès à Internet et Voix sur IP via un réseau très haut débit desservant la zone de résidence du Client.

**Forfait Internet & Voix sur IP** : Offre permettant aux Clients Résidentiels de choisir un forfait Internet et Voix sur IP parmi la gamme de forfaits spécifiés dans la brochure commerciale. L'accès à Internet se fait moyennant un équipement terminal d'abonné.

**Brochure Commerciale** : c'est le document de communication qui définit l'offre et ses spécifications.

**FSI** : Fournisseur de Services Internet désirent adhérer à l'offre.

**Durée d'engagement** : C'est la durée initiale d'abonnement contractée par le Client (24mois).

## Article 03 : Description de l'offre

L'offre fait bénéficier le Client d'un forfait qui comprend :

- Un service Voix sur IP en Illimité 24 heures/24 et 7 jours/7 valable vers tous les numéros fixe et mobile de TUNISIE TELECOM (y compris mobile Elissa).
- Un accès Internet très haut débit dont le débit sera choisi par le Client selon les forfaits indiqués dans la brochure commerciale.
- Une heure (1H) vers tous les réseaux locaux.
- Une heure (1H) vers l'international zone 2 fixe pour les destinations indiquées dans la brochure commerciale.
- L'accès aux autres destinations non comprises dans le forfait est facturé selon les tarifs de l'offre tels que définis dans la brochure commerciale.
- Le service est exclusivement commercialisé dans les zones couvertes par le réseau Très Haut Débit de TUNISIE TELECOM.

## Article 04 : Souscription

La souscription à l'Offre s'effectue directement auprès des Espaces TT ou tout autre distributeur ou revendeur agréé.

Pour pouvoir bénéficier de l'Offre, le Client doit :

- Se situer dans la zone de couverture du réseau Très Haut Débit de TUNISIE TELECOM.
- S'abonner à l'Offre objet du contrat.
- Conclure un contrat pour l'accès au service Internet avec un FSI.

## Article 05 : Durée du Contrat

Le présent contrat est conclu pour une durée minimale de vingt quatre (24) mois. Au terme de cette période, il sera renouvelé tacitement de mois en mois, sauf demande de résiliation par l'une des parties conformément aux dispositions de l'article 16 ci-dessous.

Il entre en vigueur dès la date de sa signature par le Client.

## Article 06 : Tarification de l'Offre

La tarification du forfait comprend :

- Les redevances mensuelles dépendant du débit choisi par le Client.
- Les frais de communications hors forfait.

## Article 07 : Changement de forfait

Le Client a la possibilité d'augmenter ou de baisser le débit du forfait

contracté en fonction de son besoin. La baisse de débit se fait moyennant le paiement des frais mentionnés dans la brochure commerciale.

## Article 08 : Modifications par TUNISIE TELECOM

TUNISIE TELECOM se réserve le droit de modifier en tout ou en partie, les modalités des présentes conditions d'abonnement (les forfaits, les frais de services, leurs modalités d'application...).

Dans ce cas, TUNISIE TELECOM en informe le Client un mois à l'avance, en lui accordant un délai de réflexion. A défaut d'acceptation de ces modifications dans les délais impartis, le Client a le choix de modifier le type de forfait contracté ou demander la résiliation du présent contrat, sous réserve d'en informer TUNISIE TELECOM dans les délais. Le Client est dispensé dans ce cas particulier du paiement des frais résultant de ce changement d'offre ou de résiliation de contrat.

La non réception d'une réponse de la part du Client dans les délais mentionnés dans le courrier vaudra acceptation définitive et irrévocable des changements objet de la notification.

Ces changements feront l'objet d'une notice publicitaire ou d'information librement consultable, mise à la disposition du public de façon électronique et dans chaque Espace TT et point de commercialisation des services concernés.

## Article 09 : Engagements de TUNISIE TELECOM

L'abonnement est attribué à tous les Clients ayant rempli les conditions requises. TUNISIE TELECOM peut refuser un abonnement lorsqu'il y a lieu de juger que la demande en est faite à des fins qui violent la loi, ou lorsque des motifs importants liés à l'exploitation l'exigent.

Dans ce cas, TUNISIE TELECOM s'engage à informer le Client concerné de son refus par écrit dûment justifié dans un délai de quinze (15) jours.

TUNISIE TELECOM s'engage à :

- Raccorder gratuitement le Client en très haut débit.
- Délivrer au Client l'équipement terminal (CPE) et le numéro d'identification qui lui est associé et à activer les services voix et Internet dans un délai moyen de 7 jours selon le forfait choisi par le Client.
- Assurer le câblage et la première installation interne gratuitement chez le Client.
- Prendre les dispositions communément admises pour assurer la permanence et la continuité des services proposés.

Toutefois la responsabilité de TUNISIE TELECOM ne saurait être engagée dans les cas suivants :

- Non respect par le Client de ses engagements.
- Perturbation de la qualité de service due à un cas de force majeure.
- Modification apportée par le Client à l'installation interne sans l'accord de TUNISIE TELECOM.

## Article 10 : Engagements du Client

Le Client s'engage à :

- Respecter les lois et les règlements en vigueur en matière de télécommunications.
- Utiliser le service conformément à l'usage pour lequel il a été défini et commercialisé.

Constituent, notamment, des cas d'utilisation inappropriée :

- o L'utilisation d'une offre de service en tant que passerelle de réacheminement de communications ou de mise en relation.
- o L'utilisation du service à des fins de commerce.
- o La cession ou la vente totale ou partielle des communications illimitées.
- o L'utilisation à des fins abusives, malveillantes ou dérangeantes à l'égard de l'opérateur ou à l'égard des usagers, notamment celle causant un déni de service.

- Respecter les conditions et les dispositions relatives aux conditions générales d'abonnement dont il reconnaît avoir pris connaissance lors de sa signature ainsi que toutes les conditions appliquées ultérieurement et dont il a pris connaissance.
- Payer ses factures dans les délais.
- Aviser par écrit TUNISIE TELECOM de tout changement survenu (adresse, statut...) dans un délai de 15 jours, faute de quoi TUNISIE TELECOM se déchargera de toute responsabilité et préjudice causé.
- Ne pas déplacer ou procéder à des modifications de l'installation interne. Les modifications ne doivent être effectuées sans l'accord préalable de de TUNISIE TELECOM suite demande du Client.
- Ne pas modifier les caractéristiques des terminaux fournis dans le cadre de cette offre ainsi que leurs conditions d'usage. A défaut, TUNISIE TELECOM se réserve le droit d'appliquer les mesures nécessaires à l'encontre du Client et de résilier si nécessaire, le service contracté par celui-ci.
- Le terminal objet de ces modifications non autorisées, ne bénéficiera plus de la garantie ou du service après vente qui était mis initialement à la disposition du Client.
- S'interdire toute utilisation frauduleuse et/ou abusive des services offerts dans le cadre du présent Contrat. A défaut, TUNISIE TELECOM prendra toutes les mesures jugées nécessaires afin de garantir la qualité du service de manière équitable à tous ses clients.

### Article 11 : Facturation

La facturation commence à courir à partir de la date de mise en service de l'accès.

La facture est établie par période mensuelle, elle comprend le montant total des forfaits et services souscrits par le Client ainsi que les frais des communications hors forfait établies par le Client.

La facture est libellée au nom du Client et est envoyée par poste à l'adresse de facturation indiquée dans le formulaire d'abonnement du Client annexé au présent Contrat.

### Article 12 : Modalités de paiement

Le paiement s'effectuera selon les modes de règlement proposés par TUNISIE TELECOM et choisis par le Client.

Tout solde impayé portera un intérêt de retard qui sera ajouté à la facture du Client.

### Article 13 : Accréditation de la facture

Les Parties reconnaissent que la facture éditée par TUNISIE TELECOM fait foi. Le Client s'engage à payer les montants y figurant tout en se réservant le droit de demander des éclaircissements ou contester le montant dans un délai d'un (01) mois calendaire à compter de la date de réception de ladite facture. Le cachet de la poste faisant foi. La demande d'éclaircissement ou de contestation n'empêche ni le paiement de la facture ni la procédure de recouvrement.

TUNISIE TELECOM est tenue de répondre dans un délai d'un (01) mois calendaire à compter de la date de dépôt de la requête écrite du Client.

### Article 14 : Recouvrement

Le paiement de la facture doit s'effectuer au plus tard à la date limite indiquée dans la facture.

En cas de non paiement dans le délai fixé par le paragraphe précédent, TUNISIE TELECOM peut procéder à la suspension des services contractés par le Client.

Le Client dispose d'un délai de six (06) mois (délai de préservation) avant que sa ligne ne soit résiliée et attribuée à un autre Client.

TUNISIE TELECOM usera de tout moyen légal afin de recouvrer toute créance demeurée impayée de la part du Client et aura la faculté de porter sur le compte du Client les créances en question sur tout autre abonnement contracté avec TUNISIE TELECOM et dont il est titulaire.

## Article 15 : Résiliation du contrat

### 15.1 Résiliation de la part de TUNISIE TELECOM

TUNISIE TELECOM se réserve le droit de résilier le présent contrat sans que le Client ne puisse prétendre à une quelconque indemnisation, dans les cas suivants :

- Non paiement des factures dans les délais;
- Soumission du Client à une procédure de liquidation judiciaire;
- Non respect des engagements pris au titre du présent Contrat.

### 15.2 Résiliation de la part du Client

Le Client peut demander la résiliation du présent contrat avant l'expiration de la période contractuelle telle que définie dans les présentes :

- En cas de manquement, par TUNISIE TELECOM aux obligations qui lui incombent, et ce par lettre recommandée adressée à TUNISIE TELECOM dix (10) jours avant la date de résiliation souhaitée. TUNISIE TELECOM s'engage à mettre fin au service dans un délai de vingt quatre (24) heures à compter de la date de résiliation souhaitée.

Le Client demeure redevable de tous les frais engagés pour l'utilisation des services et forfaits contractés jusqu'à leur cessation effective

- A tout moment sur simple demande, adressée par lettre recommandée à TUNISIE TELECOM un (1) mois calendaire avant la date de résiliation souhaitée.

Dans ce cas le Client demeure redevable des montants correspondants aux forfaits et services contractés restant à courir jusqu'à la fin de la période contractuelle, ces montants sont plafonnés à :

- 250 DT TTC si la résiliation a eu lieu durant la première année d'engagement.
- 150 DT TTC si la résiliation a eu lieu durant la deuxième année d'engagement.

- A l'expiration de la durée d'engagement, le Client peut demander la résiliation du présent contrat, sous réserve d'en informer TUNISIE TELECOM un (1) mois à l'avance. Le Client demeure redevable de tous les frais engagés pour l'utilisation des services et forfaits contractés jusqu'à leur cessation effective.

### 15.3 Effet de la résiliation : Réstitution du terminal (CPE)

En cas de résiliation, le Client est tenu à remettre à l'Espace TT l'équipement terminal (CPE) fourni dans le cadre de cette offre fonctionnel et en bon état.

## Article 16 : Cas de force majeure

En raison d'un événement considéré comme un cas de force majeure au regard de la réglementation en vigueur et de la jurisprudence tunisienne, la partie empêchée se verra relevée pour la durée dudit cas, des obligations contractuelles précisément affectées par l'événement de force majeure, à condition d'en informer l'autre partie dans les plus brefs délais.

## Article 17 : Règlement des différends

Tout litige qui pourrait découler de l'exécution des présentes conditions d'abonnement et non résolu à l'amiable, sera soumis au tribunal compétent de Tunis.

## Article 18 : Documents contractuels

La relation contractuelle entre TUNISIE TELECOM et le Client est régie par les documents suivants :

- Le formulaire d'abonnement.
- Les présentes conditions spécifiques dûment remplies et signés par les deux parties.
- La brochure commerciale de l'offre.
- Le contrat FSI

Fait en deux exemplaires à : ....., le .....

Signature et Cachet de l'Espace TT

Signature Client  
(cachet obligatoire) lu et approuvé