

# CONDITIONS GENERALES D'ABONNEMENT AU SERVICE DE FREE

## ARTICLE 1 :

Les présentes conditions générales définissent les conditions d'abonnement aux services de SAGA AFRICA HOLDINGS LIMITED SA. Ces services sont des services de télécommunications permettant à l'Abonné, l'émission et la réception depuis le Sénégal de communications voix et données, nationales et internationales à partir de terminaux agréés, suivant les conditions en vigueur. Le contrat entre SAGA AFRICA HOLDINGS LIMITED SA et le client se compose des présentes conditions générales de la demande d'abonnement et des tarifs qui forment un tout indivisible.

## ARTICLE 2: MODALITE D'ACCES

**2.1 Abonnement** L'accès de tout nouveau client aux services de SAGA AFRICA HOLDINGS LIMITED SA est subordonné aux conditions cumulatives obligatoires suivantes : Le paiement des frais d'abonnement ;

La production des documents suivants

Pour les personnes physiques: une copie de la pièce d'identité en cours de validité, une facture d'électricité ou d'eau en son nom ou un certificat de résidence. Pour les personnes morales: une copie de la pièce d'identité du souscripteur et le cas échéant, le mandat l'habilitant à contracter au nom de la société, et en cas de demande de prélèvement bancaire automatique, un relevé d'identité et un ordre de virement irrévocable au profit de SAGA AFRICA HOLDINGS LIMITED SA, un dépôt de garantie s'il est requis par SAGA AFRICA HOLDINGS LIMITED SA.

## 2.2 Ouverture de l'accès au service

Dans le cadre du service de téléphonie mobile, sous réserve d'incidents techniques indépendants de la volonté de SAGA AFRICA HOLDINGS LIMITED SA, l'accès au service sera ouvert au client ayant rempli les conditions posées à l'article 2.1 ci-dessus ou au plus tard un jour ouvré à compter de la date de réception par SAGA AFRICA HOLDINGS LIMITED SA du dossier d'abonnement complet ; en cas d'incidents techniques, le délai sus visé sera prorogé de plein droit du temps nécessaire à la remise en état du service.

Dans le cadre d'un accès à internet ou un accès d'interconnexion de sites distants, SAGA AFRICA HOLDINGS LIMITED SA notifiera au Client la date de mise en service, qui constitue le point de départ de la facturation.

## ARTICLE 3: EQUIPEMENTS FOURNIS (CARTE SIM, MODEM)

A la souscription du service de téléphonie mobile, SAGA AFRICA HOLDINGS LIMITED SA remet à l'abonné une carte sim, à laquelle est associé un numéro d'appel permettant l'accès au service de téléphonie mobile de SAGA AFRICA HOLDINGS LIMITED SA. La carte SIM reste la propriété exclusive, inaliénable et insaisissable de SAGA AFRICA HOLDINGS LIMITED SA. L'abonné demeure seul responsable de l'utilisation et de la conservation de la carte sim dont il s'interdit toute duplication. En cas de perte ou de vol de la carte SIM, le client en tiendra immédiatement informé SAGA AFRICA HOLDINGS LIMITED SA par tout moyen. La ligne ne sera provisoirement suspendue que sur la demande du client. La suspension provisoire ne doit excéder un délai d'une semaine sauf décision contraire de la SAGA AFRICA HOLDINGS LIMITED SA. A l'expiration du délai d'une semaine ci-dessus ou sur réception avant cette date d'une lettre recommandée avec accusé de réception accompagné d'un certificat de perte établi par l'autorité compétente adressé par le client à SAGA AFRICA HOLDINGS LIMITED SA, le numéro client pourra être rattaché à une nouvelle sim sur demande du client. L'octroi d'une nouvelle carte SIM suite à une perte ou un vol entraîne le paiement par le client des frais de réinscription suivant les tarifs en vigueur.

Dans le cadre d'un service de connectivité fixe, SAGA AFRICA HOLDINGS LIMITED SA peut mettre à la disposition du Client un modem. Dans le cas où le modem mis à la disposition du Client se détériore une première fois, le coût de son remplacement par un modem identique sera entièrement supporté par SAGA AFRICA HOLDINGS LIMITED SA. Si le(s) modem (s) se détériore(nt) de nouveau au-delà de la période de garantie dans le cadre du contrat, le coût de son remplacement par un modem neuf identique sera entièrement supporté par le Client sur la base d'un devis préalablement validé par le Client.

## ARTICLE 4: FACTURATION, CAUTIONS ET PAIEMENT DES FACTURES

### 4.1 Transmission des factures :

Les sommes dues par l'Abonné à SAGA AFRICA HOLDINGS LIMITED SA au titre du Contrat de Service font l'objet de factures électroniques, adressées mensuellement. 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 SAGA AFRICA HOLDINGS LIMITED SA), dans un délai maximum de vingt-cinq (25) jours calendaires, sauf indication contraire de SAGA AFRICA HOLDINGS LIMITED SA dont l'Abonné a été dûment notifié, et sous réserve du mode de paiement retenu au moment de la souscription. Dans le cadre d'un service de connectivité fixe, les frais de raccordement et d'installation sont payables dès la commande.

### 4.2 Caution :

Un dépôt de garantie non producteur d'intérêt pourra être demandé par SAGA AFRICA HOLDINGS LIMITED SA à une entreprise qui souhaiterait souscrire à un contrat d'abonnement. A la résiliation du contrat, le dépôt de garantie est restitué à l'entreprise sous réserve du paiement de l'intégralité des sommes dues à SAGA AFRICA HOLDINGS LIMITED SA. Ces dispositions s'appliquent aussi à tout client (entreprise ou particulier) de la Fibre de Free

### 4.3 Pénalités de retard de paiement des factures :

Les factures émises par FREE non réglées à l'échéance plus 30 jours fin de mois, portent intérêt suivant les dispositions et conditions en vigueur au moment de la Facturation.

Une facture de pénalité sera éditée en prenant en compte le taux d'intérêt légal, appliqué à chaque mois de retard, et ce jusqu'à parfait paiement. L'opérateur facturera en sus deux mille (2.000) FCFA de frais de gestion par facture.

Dans ce cadre, SAGA AFRICA HOLDINGS LIMITED SA répond des seuls dommages directs, personnels et certains liés à la défaillance en cause, à l'exclusion expresse de la réparation de tous dommages et/ou préjudices indirects.

### 4.4 Remboursement :

Tout éventuel remboursement auprès d'un client de la Fibre Free sera effectué par Free Money exclusivement

### 4.5 Frais de réparation ou de reconnexion :

Des frais seront appliqués en cas d'intervention de SAGA AFRICA HOLDINGS LIMITED SA pour reconfigurer, réparer ou reconnecter un service interrompu ou dégradé sans que la responsabilité de SAGA AFRICA HOLDINGS LIMITED SA n'ait été engagée, par exemple :

- en cas de contaminations par des virus et/ou des intrusions dans le système informatique de l'Abonné effectuées par lui-même ou des tiers ;
- dysfonctionnement des Équipements et/ou du réseau informatique du fait de l'Abonné ;
- en cas de force majeure ;
- en cas d'utilisation du service par l'Abonné non conforme aux stipulations des Conditions Générales ;

## ARTICLE 5: TARIFICATION

5.1 Les tarifs des services et les frais de mise en service ainsi que leur modalité d'application (susceptibles d'évoluer en cours d'exécution du contrat) sont ceux en vigueur à la date de souscription du présent contrat. Ils font l'objet d'une documentation établie et mise à jour par SAGA AFRICA HOLDINGS LIMITED SA. En cas d'évolution des tarifs l'abonné en sera informé par tout moyen et ce, avant leur entrée en vigueur.

5.2 La souscription au présent contrat d'abonnement donne lieu au paiement de frais forfaitaires d'accès au réseau; 5.3 La mise à disposition du service donne lieu au paiement d'une redevance mensuelle;

5.4 Les communications effectuées le mois font l'objet d'une facturation mensuelle;

5.5 Les frais liés à un impayé sont facturés au client. **ARTICLE 6 : DUREE DU CONTRAT** Le contrat court sur une durée minimale selon le choix coché sur les annexes au niveau des cases des durées d'engagement à compter de la date d'activation des services. Il se renouvelle par tacite reconduction, pour une durée équivalente à la durée initiale. Il peut être résilié par l'une ou l'autre partie sous réserve du respect d'un délai de préavis d'un mois donné par lettre recommandée avec accusé de réception par la partie qui prend l'initiative de la rupture. Le préavis ne dispense pas les parties du respect de leurs obligations découlant des engagements liés à la durée du contrat choisis aux annexes de souscription des services. Toutefois SAGA AFRICA HOLDINGS LIMITED SA ne sera pas tenue au respect du préavis et par conséquent pourra résilier le contrat avec effet immédiat si la rupture est consécutive à un défaut de respect par le client de l'une quelconque de ses obligations.

## ARTICLE 7 : RESPONSABILITE

SAGA AFRICA HOLDINGS LIMITED SA s'engage à fournir des services de télécommunications aux normes en vigueur, dans la limite de ses capacités techniques. SAGA AFRICA HOLDINGS LIMITED SA veillera à assurer la permanence, la continuité et la qualité du service dans la zone de couverture du service proposé par la SAGA AFRICA HOLDINGS LIMITED SA.

SAGA AFRICA HOLDINGS LIMITED SA ne pourra être tenue pour responsable de perturbations, interruptions ou dysfonctionnement du service dus à un événement ou fait qui lui est extérieur notamment force majeure (tel que décrit dans l'article 11), cas fortuit, fait tiers etc...

SAGA AFRICA HOLDINGS LIMITED SA, dans le cadre du présent contrat est tenu à une obligation de moyen (Annexe SLA pour la partie Connectivité Fixe) Sa Responsabilité ne peut être engagée que pour une faute établie à son encontre.

De même aucune action en dommages-intérêts ne pourra être intentée contre SAGA AFRICA HOLDINGS LIMITED SA en cas :

- D'indisponibilité du service due à une panne affectant les équipements, sur le site du Client, propriété et sous la responsabilité de ce dernier ;
- De mauvais fonctionnement ou interruptions de service
- Toutefois, toute interruption momentanée ou prolongée doit être signalée au Prestataire qui s'efforcera de rétablir le service dans les meilleurs délais (SLA en annexe pour la partie Connectivité Fixe)
- La responsabilité de SAGA AFRICA HOLDINGS LIMITED SA ne pourra être engagée que dans la limite d'un montant de dommages-intérêts ne pouvant excéder, par incident pour le service concerné, le montant facturé au titre des six (6) derniers mois au titre de ce service au moment de la survenance de l'évènement ayant engendré le préjudice. Le montant total des dommages et intérêts versés au cours d'une année civile, toute cause et incidents confondus pour le service concerné, ne pourra excéder un montant total au montant facturé au titre des (neuf 9) derniers mois, pour ce service.

## ARTICLE 8 : OBLIGATIONS DE L'ABONNE

Le client est redevable du paiement de l'ensemble des sommes facturées au titre de ce présent contrat.

Le client prévient SAGA AFRICA HOLDINGS LIMITED SA de tout changement d'adresse dans un délai maximum d'une semaine. A défaut, le client ne pourra s'en prévaloir auprès de SAGA AFRICA HOLDINGS LIMITED SA, pour quelque cause que ce soit.

Dans le cadre du service de téléphonie mobile, le client prévient SAGA AFRICA HOLDINGS LIMITED SA en cas de vol, dégradation ou perte de la SIM ou du MODEM, dans les conditions visées à l'article 3.

Dans le cadre d'un accès à internet ou un accès d'interconnexion de sites distants, le client permettra aux agents de SAGA AFRICA HOLDINGS LIMITED SA qui justifient de leur qualité l'accès aux installations, et mettra en place l'ensemble des équipements garantissant la fourniture des accès à internet à partir de son système.

Le client s'engage à maintenir, durant toute la durée du contrat, un minimum de 90% des services souscrits.

Le client est tenu de l'exécution de toutes ses obligations découlant du contrat et ses annexes

L'usage du service est réservé aux besoins exclusifs du Client qui ne peut en aucun cas le céder, le louer, le sous-louer.

tout contrat sera réputé actif, et donc facturé, si le service est effectivement utilisé par le client durant au moins sept jours, et ce, même si la recette (ou réception de service) n'a pas été signée par le client. La date de début du contrat considérée sera la date du 1<sup>er</sup> jour d'utilisation du service.

## ARTICLE 9 : SUSPENSION/RESILIATION

**9.1 Suspension:** SAGA AFRICA HOLDINGS LIMITED SA pourra suspendre le service du client ou la limiter la ligne à la réception d'appel notamment en cas de :

Inexécution ou de non respect par le client des engagements pris au titre de ce présent contrat.

Non paiement partiel ou total d'une facture à la date d'échéance.

Dans l'attente de l'avance sur facturation visée à l'article 4.2 - Perte ou vol de la carte sim ou du modem et à la demande de l'abonné tel que visé à l'article 3. La suspension n'entraîne pas l'arrêt de la facturation et quelle qu'en soit la cause, l'abonné n'est pas exempté de ses obligations (redevances mensuelles et autres frais liés à l'abonnement).

En cas de suspension exceptionnelle du pré-chargement mensuel du stock de crédit contractuel sur certaines offres de téléphonie mobile, demandée par le Client et acceptée par SAGA AFRICA HOLDINGS LIMITED SA, les communications intra-flotte des lignes concernées seront facturées au tarif de communication local (Free vers Free), durant toute la durée de la suspension

### 9.2 Résiliation:

#### • Résiliation à l'initiative du client

Le client pourra obtenir toutes les informations utiles à la résiliation de son abonnement en contactant son commercial.

Toute résiliation à l'initiative du Client devra être demandée à SAGA AFRICA HOLDINGS LIMITED SA par courrier. La résiliation sera effective le 1<sup>er</sup> jour du mois suivant la période de préavis liée à la demande du client sous réserve que la demande soit présentée à Free avant le 25 du mois en cours. La date de réception du courrier de résiliation est la date de première présentation à Free dudit courrier. Dans le cas de résiliation anticipée du Service ou d'un Service Additionnel pendant toute la période du contrat (durée initiale et reconduction tacite). Le client restera redevable des mensualités restant dues sur les Services objet de la résiliation, ainsi que de la valeur des éventuels équipements offerts et non amortis en totalité, excepté pour les cas de résiliation anticipée pour motif légitime ou cas de force majeure. • **Résiliation à l'initiative de SAGA AFRICA HOLDINGS LIMITED SA**

Une fois le Service suspendu et après mise en demeure adressée au Client par courrier restée sans effet pendant un délai de cinq (5) jours à compter de sa présentation, SAGA AFRICA HOLDINGS LIMITED SA sera en droit de résilier de plein droit le Service sans indemnité.

La résiliation par SAGA AFRICA HOLDINGS LIMITED SA, de toute ou partie des lignes ou liens détenus par le client entraîne automatiquement la résiliation du Service associé aux lignes/ liens et services détenus par le client sur les Solutions de base et sur les Solutions optionnelles, le Client restera redevable des mensualités restant dues sur l'ensemble des lignes, liens et services suspendus.

• **Le préavis ne dispense pas les parties du respect de leurs obligations découlant du contrat et ses annexes** Toutefois Free ne sera pas tenue au respect du préavis et par conséquent pourra résilier le contrat avec effet immédiat si la rupture est consécutive à un défaut de respect par le client de l'une ou quelconque de ses obligations.

### ARTICLE 10 : MODIFICATION

Ce contrat pourra à tout moment être modifié par SAGA AFRICA HOLDINGS LIMITED SA lorsque les conditions d'exploitation ou d'organisation du secteur des communications l'exigent, notamment en cas de changement imposé par le Régulateur. Le client en sera informé.

### ARTICLE 11 : FORCE MAJEURE

De façon expresse, sont considérées par les parties comme cas de force majeure, outre ceux habituellement retenus par la jurisprudence des cours et tribunaux, les incendies, les dégâts des

eaux, les catastrophes naturelles, les tempêtes, les inondations, les tremblements de terre, les blocages des moyens de transport ou d'approvisionnement, l'arrêt de fourniture d'énergie, les incidents réseau entraînant des dérangements collectifs, ainsi que tous les autres faits indépendants de la volonté des parties empêchant l'exécution des obligations, objet du présent contrat. Les cas de force majeure suspendent les obligations concernées pendant le temps où jouera la force majeure.

Néanmoins les parties s'efforceront de minimiser dans toute la mesure du possible les conséquences. Les obligations contractuelles reprennent dès la cessation de la force majeure.

Chacune des parties est libre de résilier le contrat sans indemnité si le cas de force majeure venait à dépasser cette durée.

La partie qui invoque la force majeure doit en avvertir l'autre partie par tout moyen écrit dans les meilleurs délais. La même partie doit en avvertir l'autre selon la même procédure la date à laquelle le cas de force majeure a cessé.

Aucune partie ne sera tenue pour responsable d'un manquement ou d'un retard dans l'exécution de ses obligations si un tel manquement ou retard est dû à un cas de force majeure.

#### **ARTICLE 12 : LITIGE**

Tout différend relatif à l'exécution ou à l'interprétation du présent contrat est soumis, à défaut d'accord amiable, au tribunal compétent.

**ARTICLE 13 : ENTREE EN VIGUEUR / ENREGISTREMENT** Le présent contrat entre en vigueur à la date de l'activation du service.

**ARTICLE 14 : PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES** Conformément à la loi 2008-12 du 25 Janvier 2008 « sur les données à caractère personnel et la loi n°2008-08 sur les transactions électroniques », vous bénéficiez d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui vous concernent. Si vous souhaitez exercer ce droit et obtenir communication des informations vous concernant, veuillez vous adresser par courrier à SAGA AFRICA HOLDINGS LIMITED SA; sise au 15, Almadies Route de Ngor, Dakar. Vous pouvez également, pour des motifs légitimes, vous opposer au traitement des données personnelles vous concernant.