

## Conditions Générales d'Abonnement CANALBOX CLIENT RESIDENTIEL au 1<sup>er</sup> janvier 2022

Les présentes conditions générales (ci-après "Conditions Générales") définissent les conditions de fourniture du Service d'accès à Internet aux Abonnés par GVA TOGO.

### Article 1 : DEFINITIONS

**Abonné** : personne physique ayant la pleine capacité juridique qui a souscrit un Abonnement auprès de GVA et qui consomme le Service à des fins personnelles à son domicile.

**Abonnement** : souscription d'une Offre CANALBOX INTERNET de GVA par l'adhésion au Contrat et débutant à la Date d'activation.

**Conditions Générales** : le présent document tel que modifié le cas échéant. En cas de modification des Conditions Générales, la nouvelle version des Conditions Générales sera accessible sur le site internet de GVA.

**Contrat** : pris ensemble, le Formulaire de Souscription ainsi que les Conditions Générales et la Fiche Tarifaire en vigueur accessibles en ligne sur le site de GVA.

**Date d'activation** : la date à laquelle GVA fournit à l'Abonné le Service correspondant à l'Abonnement souscrit.

**Débit** : dans le cadre du Service, débit variable en fonction de l'Abonnement souscrit par l'Abonné. Il est entendu par débit descendant la capacité de débit depuis le réseau Internet vers l'Abonné et par débit ascendant la capacité de débit depuis l'Abonné vers le réseau Internet.

**Donnée** : signes, signaux, messages, écrits, images, sons de toute nature, et de manière générale, tout contenu susceptible d'être stocké, rendu disponible, consulté, transporté, diffusé.

**Équipement** : le ou les équipements tels que décrits à l'article 9 des Conditions Générales.

**Fiche Tarifaire** : le document comprenant l'intégralité des offres et tarifs pratiqués par GVA au titre de l'Abonnement et disponible sur son site internet.

**Formulaire de Souscription** : formulaire d'engagement contenant les détails sur les Parties et l'Offre souscrite.

**Frais d'installation** : les frais dus par l'Abonné au titre des prestations techniques fournies pour l'accès à tout ou partie du Service et la mise à disposition des Équipements.

**Frais de reconnexion** : les frais dus par l'Abonné au titre des prestations techniques fournies pour l'accès à tout ou partie du Service en cas de réabonnement après déconnexion du domicile du réseau de fibre optique.

**GVA** : Société par Actions Simplifiées au capital de 10.000.000 Francs CFA dont le siège social est situé au 63, Boulevard du 13 Janvier Quartier Nyékonapkoé 07 BP 7250, Lomé, immatriculé au RCCM de Lomé sous le numéro N° RCCM : TG-LOM 2017 B 280

**Identifiant** : informations confidentielles permettant à l'Abonné de s'identifier et de se connecter au Service. Les identifiants comprennent l'identifiant de connexion et le mot de passe de connexion.

**Internet** : réseau mondial d'échange de données constitué de serveurs reliés entre eux par le biais de réseaux de communications électroniques, accessible à tout Abonné pourvu de l'équipement informatique nécessaire.

**Offre CANALBOX INTERNET ou Offre** : offre réservée aux Abonnés dans le cadre d'un usage privé et décrite dans la Fiche Tarifaire en vigueur. Elle consiste en la mise à disposition de l'Abonné dans la Zone de couverture de GVA d'un service lui permettant de bénéficier d'un accès à Internet.

**Partie(s)** : au singulier ou au pluriel, la ou les parties au Contrat.

**Service** : le service d'accès à Internet par fibre optique jusqu'au domicile de l'Abonné fourni par GVA.

**Service Client** : service qui permet aux Abonnés d'obtenir des renseignements techniques et/ou une assistance au dépannage sur le Service. Ce service est accessible notamment par téléphone ou par courriel.

**Zone(s) de couverture** : zone(s) géographique(s) déterminée(s) au sein de laquelle GVA fournit le Service, sous réserve de compatibilités techniques.

### Article 2 : OBJET

Les Conditions Générales ont pour objet de définir les termes et conditions dans lesquelles GVA fournit à l'Abonné, qui l'accepte, le Service.

### Article 3 : ENTREE EN VIGUEUR ET DUREE DE L'ABONNEMENT

3.1 Le Contrat entre en vigueur à la date de signature du Formulaire de Souscription par l'Abonné.

3.2. Le Service est fourni à l'Abonné à compter de la Date d'activation et tant qu'il paye le prix mensuel de l'Abonnement.

Si l'Abonné ne paye pas le prix mensuel d'Abonnement, le Service est suspendu et il bénéficie alors d'une période de trois (3) mois pour souscrire un nouvel abonnement, aux conditions tarifaires alors en vigueur, sans payer de Frais de reconnexion.

Au terme de la cette période, GVA se réserve le droit de déconnecter le domicile de l'Abonné de son réseau de fibre optique à tout moment. L'Abonné peut alors souscrire un nouvel abonnement, aux conditions tarifaires alors en vigueur, moyennant le paiement de Frais de reconnexion.

Au terme de l'Abonnement et en l'absence de souscription d'un réabonnement pendant la période de trois (3) mois prévue ci-dessus, le Contrat arrive automatiquement et définitivement à son terme et Tout nouvel Abonnement ne pourra s'opérer que dans le cadre de la souscription d'un nouveau Contrat d'Abonnement.

3.3 L'Abonné reconnaît qu'à défaut de signature du Formulaire de Souscription, le paiement sans contestation de la première mensualité d'Abonnement et des Frais d'installation vaudra acceptation de la fourniture du Service et qu'en conséquence l'Abonné sera réputé avoir pris connaissance et accepté les termes du Contrat.

### Article 4 : OBLIGATIONS ET RESPONSABILITES DE GVA

4.1 GVA s'engage à fournir un accès au Service conforme aux normes en vigueur et spécifications contractuelles, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. A titre exceptionnel, GVA pourra suspendre l'accès au Service pour des raisons de maintenance ou de mise à jour de ses systèmes. GVA préviendra l'Abonné sur son site Internet ([www.canalbox.tg](http://www.canalbox.tg)) et/ou par téléphone, par SMS et/ ou sur les réseaux sociaux).

4.2 GVA s'engage à respecter la législation en vigueur relative à la protection des données à caractère personnel.

4.3 GVA s'engage, de manière générale, à :

- rendre disponibles le Service au regard de l'Offre souscrite ;
- fournir un service efficace, de manière permanente et continue, conformément à la législation applicable et au Contrat ;
- rendre disponibles des informations actualisées relatives à l'ensemble des services proposés, aux tarifs pratiqués ainsi qu'aux Conditions Générales ;
- établir un mécanisme efficace de traitement des réclamations et de réparation des pannes des systèmes ou du Service.

4.4 GVA s'oblige à informer préalablement l'Abonné, par tout moyen approprié, de l'évolution du prix du Service défini dans la Fiche Tarifaire. Les tarifs sont disponibles sur le site internet de GVA.

Toutes modifications de tarifs est applicable aux contrats en cours.

4.5 La responsabilité de GVA ne saurait être engagée dans les cas suivants :

- en cas de contaminations par un virus et/ou d'intrusion par un tiers dans le système informatique de l'Abonné ;
- en cas de 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 ;
- en cas de poursuites judiciaires à l'encontre de l'Abonné du fait de l'usage, constitutif d'une infraction, du Service fourni par GVA ;

## Conditions Générales d'Abonnement CANALBOX CLIENT RESIDENTIEL au 1<sup>er</sup> janvier 2022

- quant au contenu des services consultés, à la nature des données interrogées, transférées ou mises en ligne par l'Abonné et d'une manière générale à toute information consultée par l'Abonné ; et

- en cas de fourniture par l'Abonné de données erronées le concernant ou devenues obsolètes.

En tout état de cause, GVA reste étrangère à tous litiges qui peuvent opposer l'Abonné à des tiers.

### Article 5 : OBLIGATIONS ET RESPONSABILITES DE L'ABONNE

5.1 Le Contrat est conclu intuitu personae. L'Abonné s'interdit de le céder, de le transmettre ou de le commercialiser à un tiers, sous quelque forme que ce soit. L'Offre CANALBOX INTERNET implique une utilisation personnelle. L'Abonné s'engage à utiliser le Service à des fins non commerciales et en bon père de famille. L'utilisation du Service à d'autres fins que personnelles (par exemple partage de l'accès à Internet en dehors des résidents du domicile) ou raisonnables (taux d'utilisation manifestement incohérent pour un Abonné particulier par exemple), ainsi que l'utilisation ou la mise à disposition de tiers, à titre gratuit ou onéreux, et la recommercialisation du Service (par exemple le cas des passerelles de réacheminement de communications, de routeur) sont strictement prohibées.

5.2 L'Abonné est responsable de ses Identifiants et de l'usage qui est fait du Service. Il s'engage à respecter la législation en vigueur. A ce titre, l'Abonné s'engage à ne pas porter atteinte aux droits des tiers et s'interdit notamment :

a) toute diffusion ou le téléchargement de contenus protégés par un droit de propriété intellectuelle, littéraire, artistique ou industrielle en violation de ces droits ;

b) toute la propagation de Données, d'images ou de sons susceptibles de constituer une diffamation, une injure, un dénigrement ou de porter atteinte à la vie privée, au droit à l'image, aux bonnes mœurs ou à l'ordre public ;

c) toute action de piratage, intrusion dans des systèmes informatisés, propagation de logiciels malveillants, diffusion de courriers électroniques dans des conditions illicites (par exemple spamming, e.bombing et phishing).

Il appartient à l'Abonné de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres Données et/ou logiciels de la contamination par des virus circulant sur les réseaux de communications électroniques notamment sur Internet et empêcher l'utilisation détournée par des tiers de l'accès mis à disposition ;

Dans le cas d'une utilisation illégale du Service, GVA se réserve le droit de suspendre le Service.

5.3 De manière générale, l'Abonné s'interdit toute utilisation anormale, abusive et/ou illégale du Service et tout agissement susceptible de mettre en péril la sécurité ou la disponibilité des serveurs et/ou du réseau GVA et/ou de dégrader le Service, par exemple de pratiquer la communication en masse de messages électroniques non sollicités (SPAM) ou à des fins de piratage. De manière plus précise, constitue une utilisation abusive du Service toute utilisation ayant pour conséquence de réduire ou empêcher les usages résidentiels normaux des services fournis par GVA ou susceptibles de nuire à leur qualité technique ou la sécurité globale des services, ou d'utiliser le Service à d'autres fins que pour des usages résidentiels. Un usage abusif est caractérisé par rapport aux usages moyens constatés sur le Service, ou par un usage détourné du Service, ou par l'utilisation du Service comme solution de stockage. GVA, dès lors qu'elle a connaissance d'un comportement abusif de l'Abonné, se réserve le droit de prendre toutes les mesures nécessaires afin de faire cesser un tel comportement ceci afin notamment de permettre un usage normal des services par ses autres clients et d'éviter toute perturbation sur les services. Au-delà de 1.000Go/mois de téléchargement, GVA se réserve le droit de réduire le Débit descendant et montant de l'Abonné jusqu'à la date de facturation suivante à un débit maximal de 1 Mbps pour permettre à tous les Abonnés l'accès dans des conditions optimales.

5.4 L'Abonné est seul responsable des dommages directs ou indirects, matériels ou immatériels, causés à GVA du fait de l'utilisation du Service par lui-même ou par toute personne utilisant son Abonnement et s'engage à garantir GVA contre toutes demandes, réclamations ou condamnations dont GVA pourrait faire

l'objet, dès lors que celles-ci auraient pour cause l'utilisation du Service par l'Abonné ou toute personne utilisant son Abonnement.

### Article 6 : DESCRIPTION ET ACCES AU SERVICE CANALBOX INTERNET

6.1 L'Offre CANALBOX INTERNET est une offre qui permet aux Abonnés d'avoir accès à Internet à domicile avec une technologie de fibre optique jusqu'au domicile. Le détail de l'Offre est présenté dans la Fiche Tarifaire.

6.2 Préalablement à la souscription au Service, l'Abonné devra s'assurer qu'il dispose d'un équipement informatique ayant une configuration compatible avec les Equipements nécessaires pour l'accès à l'Offre.

Des Frais d'installation seront facturés au tarif en vigueur indiqué dans la Fiche Tarifaire.

6.3 La souscription au Service est soumise à des conditions d'éligibilités techniques propres. Le domicile doit se situer dans la Zone de couverture du réseau fibre optique de GVA.

6.4 Les droits d'accès et d'utilisation du Service sont des droits non exclusifs et non transmissibles.

6.5 GVA met tout en œuvre pour offrir à l'Abonné une qualité optimale du Service fourni. En cas de surcharge du réseau, le trafic en temps réel et la navigation web sont priorisés sur les usages identifiés comme streaming ou au moyen de logiciels « peer to peer » susceptibles d'être ralentis. GVA attire l'attention de l'Abonné sur les points suivants :

- les transmissions de Données sur Internet ne bénéficient que d'une stabilité technique relative, celles-ci circulant sur des réseaux hétérogènes aux caractéristiques et capacités techniques diverses, qui sont parfois saturés à certaines périodes de la journée ;

- GVA ne peut exercer de contrôle sur les Données qui pourraient transiter par son centre serveur et sur les contenus qu'elle héberge ;

- les temps de réponse et les performances techniques pour consulter, interroger ou transférer des informations dépendent des différents serveurs et équipements de routage composant le réseau Internet et qui ne relèvent pas de la responsabilité de GVA ;

- les Données circulant sur l'Internet ne sont pas protégées contre des détournements éventuels, et ainsi la communication de mots de passe, codes confidentiels, et plus généralement, de toute information confidentielles et/ou à caractère sensible est effectuée par l'Abonné à ses risques et périls ;

- il appartient à l'Abonné de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres Données et/ou logiciels stockés sur l'Equipement, de la contamination par des virus comme de tentatives d'intrusion dans son système informatique par des tiers via le Service, que l'Abonné soit équipé ou non d'un système de protection fourni ou non par GVA ;

- le partage de l'accès à Internet, notamment dans le cadre de la technologie Wi-Fi, peut générer d'éventuels désagréments comme une baisse du Débit ;

- le Service peut être perturbé voire interrompu momentanément et/ou localement en cas de travaux techniques d'entretien, de renforcement ou d'extension du réseau.

6.6 Si l'Abonné constate que le Service est interrompu, il doit le notifier au Service Client dans les meilleurs délais.

### Article 7 : MODALITE DE PAIEMENT/FACTURATION

7.1 L'Abonnement est payé par l'Abonné. L'Abonné est seul responsable du paiement de l'ensemble des sommes dues au titre du Contrat.

7.2 La souscription d'un Abonnement ou d'un réabonnement implique le paiement par l'Abonné du prix mensuel de l'Abonnement choisi par l'Abonné.

7.3 Les tarifs applicables à l'Abonnement et les modalités de paiement sont ceux définis dans la Fiche Tarifaire en vigueur.

### ARTICLE 8 : RACCORDEMENT DU DOMICILE DU CLIENT ET INSTALLATION DE LA BOX :

8.1. GVA réalise une étude de faisabilité afin de déterminer au préalable les logements pouvant être raccordés. Etant donné le caractère théorique de l'étude de faisabilité réalisée, il se peut ainsi dans certains cas, que lors du raccordement, des impossibilités notamment techniques empêchent le raccordement effectif de l'habitation de l'Abonné.

## Conditions Générales d'Abonnement CANALBOX CLIENT RESIDENTIEL au 1<sup>er</sup> janvier 2022

Dans cette hypothèse, GVA et l'Abonné conviennent que le présent Contrat serait résilié de plein droit sans autre formalité. GVA rembourse le montant de l'Abonnement payé par l'Abonné lors de la souscription ainsi que des Frais d'Installation si le problème est imputable à GVA et procédera à la reprise de l'Équipement. Le Client s'engage à remettre l'Équipement dans son emballage complet d'origine, en état neuf et fonctionnel, et ne présentant aucun signe d'endommagement.

8.2 A l'issue de la souscription de l'Abonnement, le service installation de GVA appelle l'Abonné pour convenir d'un rendez-vous d'installation. L'Abonné peut demander la modification du créneau de rendez-vous jusqu'à 12h ouvrable avant le créneau prévu, en appelant le Service Client. Après ce délai, des frais d'annulation de rendez-vous pourront être appliqués, aux conditions tarifaires alors en vigueur.

8.3 Dans le cadre de la prestation de raccordement du domicile de l'Abonné, GVA installe un câble de fibre optique depuis un point de branchement sur le réseau de boucle locale GVA jusqu'à dans le domicile de l'Abonné, où le câble est terminé par une prise murale connectée (Point de Terminaison Optique).

L'Abonné est informé et accepte de :

- donner accès à son domicile à toute personne mandatée pour l'installation ; et de

- laisser le technicien procéder aux perçages nécessaires des murs pour faire passer le câblage.

L'Équipement est ensuite raccordé à la prise murale (Point de Terminaison Optique) à l'aide d'un cordon optique.

### Article 9 : EQUIPEMENTS

9.1 L'accès au Service est subordonné à la l'installation et l'utilisation des Equipements fournis par GVA. A défaut, GVA décline toute responsabilité.

Afin de pouvoir accéder au Service, l'Abonné doit disposer des équipements suivants (ci-après "Equipements") :

- une box Internet CANALBOX ;
- un cordon optique CANALBOX.

9.2 Les Equipements sont remis à l'Abonné par GVA au moment de la souscription à l'Abonnement. La remise d'Equipements sans souscription d'un Abonnement n'est pas autorisée (sauf dans le cas d'un remplacement à la suite de la perte, la détérioration, le vol ou d'un échange payant).

9.3 Cette mise à disposition des Equipements n'entraîne aucun transfert de propriété des Equipements, lesquels restent la propriété exclusive de GVA. Les Equipements sont réputés être sous la garde et la responsabilité de l'Abonné à compter de leur remise/installation par GVA au domicile de l'Abonné et pendant toute la durée du Contrat.

GVA conserve la propriété des Equipements, y compris du câble de raccordement client jusqu'à la prise murale (Point de Terminaison Optique). Ils ne peuvent donc être cédés, sous-loués, donnés en gage ou nantissement, transférés ou prêtés sous quelque forme que ce soit par l'Abonné.

Durant cette période, les Equipements relèvent de l'entière responsabilité de l'Abonné. En conséquence, l'Abonné est intégralement responsable à l'égard de GVA de tous dommages survenus sur les Equipements. Il est également intégralement responsable de tous dommages subis par GVA ou quelque tiers que ce soit du fait des Equipements. GVA ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable de quelque dommage que ce soit subi par l'Abonné ou un tiers du fait des Equipements, sauf faute avérée de GVA.

GVA décline toute responsabilité en cas de dégradation ou d'utilisation non adéquate des Equipements (câble de raccordement, prise murale, cordon optique, box etc.) et se réserve le droit de facturer des travaux nécessaires à la remise en conformité et/ou au remplacement des Equipements le cas échéant.

En cas de problème quel qu'il soit sur les Equipements (tels que dysfonctionnement, détérioration, etc.), l'Abonné est tenu d'avertir GVA dans les plus brefs délais à compter de la découverte du problème.

9.4 A compter du terme du Contrat, quels qu'en soient la cause et l'auteur, tout Équipement mis à disposition de l'Abonné par GVA devra

être restitué à GVA en bon état et dans son emballage complet d'origine dans un délai de huit (8) jours.

A défaut de restitution du (des) Équipement(s) mis à disposition ou en cas de restitution tardive ou d'Équipements en mauvais état, GVA facturera à l'Abonné la valeur du (des) Équipements(s) en cause indiquée aux montants indiqués dans la Fiche Tarifaire.

### Article 10 : GARANTIE

10.1 Les Équipements sont garantis pendant toute la durée du Contrat. En cas de panne ou de défectuosité, il sera procédé à un échange de l'Équipement défectueux qui devra alors être restitué sous quarante-huit (48) heures à GVA en bon état dans son emballage complet d'origine pour test et remplacement.

10.2 Cette garantie ne s'applique pas en cas de détérioration provenant d'une cause étrangère à l'appareil, en cas de mauvais emploi, d'intervention technique non commanditée par GVA, de dégradation, de transformation ou modification, d'installation défectueuse et plus généralement en cas d'utilisation non conforme aux recommandations figurant dans le mode d'emploi dudit matériel, en cas d'ouverture de la box, et d'utilisation d'un voltage différent de celui spécifié dans les recommandations. L'Abonné s'engage à ne pas intervenir lui-même et à ne pas faire intervenir un tiers aux fins de réparation, modification ou démontage des Equipements. La garantie ne couvre pas l'usure normale et le manque d'entretien, les cas fortuits ou de force majeure. En cas de de disparition, perte, destruction, panne ou dysfonctionnement de l'Équipement, GVA facturera à l'Abonné des frais de réparation ou de de remplacement aux tarifs figurant dans la Fiche Tarifaire en vigueur.

### Article 11 : DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

11.1 Les données personnelles déclarées par l'Abonné sont destinées à GVA qui, avec l'accord exprès de l'Abonné, est autorisée à les conserver en mémoire informatique, à les utiliser, ainsi qu'à les communiquer aux personnes morales de son groupe, voire à des tiers ou à des sous-traitants, pour les besoins de gestion du Contrat de l'Abonné. Les informations facultatives sont destinées à mieux connaître l'Abonné, à améliorer le Service qui lui est proposé et/ou le faire bénéficier d'offres commerciales pour des produits ou services analogues fournis par GVA, le tout en application de la législation en vigueur.

GVA est susceptible d'adresser à l'Abonné, par tout moyen des informations permettant à l'Abonné de mieux connaître les Offres ainsi que des informations commerciales.

11.2 Les informations nominatives et tout élément d'identification concernant l'Abonné pourront être communiquées sur réquisition des autorités judiciaires et administratives compétentes. En outre, conformément aux textes en vigueur sur l'interception des communications électroniques, GVA peut être amenée à mettre en œuvre, sur demande des autorités judiciaires ou administratives compétentes, toute mesure d'interception (écoute, interception, stockage) ou de surveillance prescrite par ces dernières.

### Article 12 : ELECTION DE DOMICILE

Pour l'exécution du Contrat et de leur suite, les Parties font élection de domicile en leurs lieux respectifs de résidence.

### Article 13 : DROIT APPLICABLE - REGLEMENT DE LITIGES

Le Contrat est régi par le droit du pays où se trouve le domicile déclaré par l'Abonné à GVA pour les besoins de l'Abonnement.

Tout litige ou différend né de l'interprétation ou de l'exécution du Contrat ou se rapportant à celui-ci, sera d'abord réglé à l'amiable. A défaut d'un règlement à l'amiable, le différend entre les Parties sera porté devant la juridiction nationale compétente.

**FICHE TARIFAIRE CANALBOX au 1<sup>er</sup> janvier 2022**

<b><i>Catalogue de service CANALBOX</i></b>	<b><i>Tarif TTC (XOF)</i></b>
Abonnement PREMIUM 50 Mb/s – 1 mois sans engagement	30 000
Abonnement START 10 Mb/s – 1 mois sans engagement	15 000
Frais d'installation	30 000
Frais de réparation ou de remplacement des équipements	30 000
Frais de reconnexion	30 000
Frais de non restitution ou restitution endommagée des équipements	30 000
Frais d'annulation de rendez-vous	30 000