

## Demande d'abonnement au service de Téléphonie Fixe Entreprises

Agence Commerciale .....	Responsable Commercial .....	Référence dossier : .....
-----------------------------	---------------------------------	------------------------------

### Identification du client

Dénomination / Raison sociale .....	
Représenté(e) par	Nom et Prénom ..... Qualité ..... TÉL ..... Fax ..... Adresse mail .....
N° du registre de commerce <sup>(1)</sup> .....	
Exonéré de la TVA <input type="checkbox"/> Oui <sup>(2)</sup> <input type="checkbox"/> Non	
Matricule fiscal .....	
Adresse siège social	Adresse ..... Ville ..... Code postal.....
Adresse de correspondance	Adresse ..... Ville ..... Code postal.....
Adresse d'installation	Adresse ..... Ville ..... Code postal.....
Contact commercial	Nom et Prénom ..... Qualité ..... TÉL ..... Fax ..... Adresse mail .....

### Type d'abonnement

<input type="checkbox"/> Ligne Corporate Liberty post payée		<input type="checkbox"/> Ligne Corporate Liberty RNIS accès de base <sup>(3)</sup>		
<input type="checkbox"/> Ligne Corporate Security				
<input type="checkbox"/> Security :	<input type="checkbox"/> SE 50	<input type="checkbox"/> SE 100	<input type="checkbox"/> SE 150	<input type="checkbox"/> SE 200
<input type="checkbox"/> Security plus :	<input type="checkbox"/> SI 50	<input type="checkbox"/> SI 100	<input type="checkbox"/> SI 150	<input type="checkbox"/> SI 200
<input type="checkbox"/> Ligne post-payée classique				
Nombre de lignes demandées .....				

Durée d'engagement	<input type="checkbox"/> 12 mois	<input type="checkbox"/> 24 mois
--------------------	----------------------------------	----------------------------------

### Demande d'abonnement aux forfaits optionnels<sup>(4)</sup>

<input type="checkbox"/> Forfait Mobile	<input type="checkbox"/> 2h	<input type="checkbox"/> 4h	<input type="checkbox"/> 6h	<input type="checkbox"/> 8h
<input type="checkbox"/> Forfait International	<input type="checkbox"/> 2h	<input type="checkbox"/> 5h	<input type="checkbox"/> 9h	

### Demande d'abonnement au service Optionnel<sup>(5)</sup>

<input type="checkbox"/> Clip	<input type="checkbox"/> Conférence à 3 <sup>(6)</sup>	<input type="checkbox"/> Liste Rouge
<input type="checkbox"/> Appel en attente	<input type="checkbox"/> Appel Direct vers N° : .....	<input type="checkbox"/> Inscription à l'annuaire
<input type="checkbox"/> Transfert d'appel	<input type="checkbox"/> Code à l'international	<input type="checkbox"/> Relevé détaillé <sup>(6)</sup>

Fait à : ....., le : .....

Tunisie Telecom

Fait à : ....., le : .....

Signature et cachet

<sup>(1)</sup> Joindre la copie originale du RC actualisé

<sup>(2)</sup> Joindre une copie des pièces justificatives

<sup>(3)</sup> Joindre le dossier d'abonnement au service transmission de données relatif à l'accès RNIS

<sup>(4)</sup> Offre disponible uniquement pour les lignes Corporate Liberty post payée /Corporate Liberty RNIS accès de base

<sup>(5)</sup> Service optionnel disponible pour les lignes : post payée/Corporate Liberty /Corporate Security, sous réserve de disponibilité

<sup>(6)</sup> Service disponible pour les lignes post payées/Corporate Liberty

## Article 1 : Objet

Le présent contrat définit les conditions générales et les modalités d'abonnement au service de la téléphonie fixe Entreprises de Tunisie Telecom.

## Article 2 : Description du service

Tunisie Telecom met en œuvre les moyens techniques nécessaires pour fournir au client l'accès au réseau téléphonique commuté fixe.

Le service téléphonique consiste à acheminer des communications téléphoniques en provenance ou à destination du point de terminaison. Le réseau permet également d'accéder à d'autres services fournis par Tunisie Telecom ou par des tiers.

## Article 3 : Procédure de raccordement et mise en service

Tunisie Telecom procède, préalablement à la signature du présent contrat par le client, à l'étude de faisabilité technique de la demande. Tunisie Telecom assurera par la suite le raccordement du client au réseau téléphonique.

## Article 4 : Durée du contrat

Le présent contrat est conclu pour une période minimale de 12 ou 24 mois (selon le choix du client) renouvelable par tacite reconduction, sauf demande de résiliation par l'une des parties dans les conditions indiquées à l'article 9 du présent contrat.

## Article 5 : Engagements de Tunisie Telecom

Tunisie Telecom s'engage à :

- Assurer la permanence, la continuité et la qualité des services rendus, suivant les standards et les normes fixés par les autorités compétentes
- Assurer la protection et la confidentialité des informations nominatives qu'elle traite ou qu'elle a enregistré conformément à la législation en vigueur
- Mettre en place les moyens techniques nécessaires au bon fonctionnement du réseau et du service téléphonique
- Garantir la maintenance du réseau de téléphonie fixe
- Veiller à la transparence de la facturation
- Aviser le client, dans les meilleurs délais, des modifications apportées aux conditions tarifaires et contractuelles.

Toutefois la responsabilité de Tunisie Telecom ne saurait être engagée dans les cas suivants :

- Non respect par le client de ses obligations
- Non-conformité de l'installation chez le client
- En cas de perturbation de la qualité de service due à un cas de force majeure.

## Article 6 : Engagements du client

Le client s'engage à :

- Respecter les engagements pris au titre du présent contrat dont il reconnaît avoir pris connaissance, lors de la signature ainsi que toutes les conditions décidées ultérieurement et dont il a pris connaissance.
- Assumer son entière responsabilité sur le contenu des données écoluées sur la ligne objet de ce contrat. A cet effet, le client est invité à prendre connaissance de la réglementation en vigueur
- S'acquitter des factures dans les délais fixés. Au cas où les factures ne lui parviennent pas, il est en droit de les réclamer auprès de l'une des agences commerciales de Tunisie Telecom
- Aviser par écrit Tunisie Telecom de tout changement survenu au client (changement d'adresse, de statut...) faute de quoi Tunisie Telecom se déchargera de toute responsabilité et préjudice causé
- S'interdire toute utilisation anormale, illégale et frauduleuse des services offerts dans le cadre du présent contrat
- S'interdire tout agissement susceptible de mettre en péril la sécurité ou la disponibilité du réseau de Tunisie Telecom et/ou de dégrader le service,

comme par exemple de pratiquer la communication en masse de messages électroniques non sollicités (SPAM) ou le piratage

- S'interdire tout usage commercial, revente, ou tout procédé visant directement ou indirectement la cession, même gratuite des communications.

## Article 7 : Facturation

La facture est éditée en Dinar Tunisien (HT et TTC) et comprend les redevances et autres taxes en vigueur.

La facture est libellée au nom du client et envoyée par poste à l'adresse de facturation indiquée dans la demande d'abonnement. Elle comporte le montant en TTC, majoré des redevances des services optionnels, éventuellement des dus antérieurs, et des droits de timbre fiscal. Le client doit s'acquitter du montant édité dans la facture avant la date limite mentionnée sur ladite facture.

## Article 8 : Recouvrement

8.1. 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 les délais fixés, Tunisie Telecom procède à la suspension de la ligne.

8.2. Pendant la période de suspension de la ligne, le client est assujéti au règlement de sa facture. En cas de non paiement, Tunisie Telecom se réserve le droit de résilier la ligne, et de procéder à une mise en demeure notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception.

8.3. Dans le cas où la mise en demeure reste sans suite favorable au-delà de la date limite notifiée, le client est privé de tout service relatif à ce contrat, et Tunisie Telecom peut procéder au forçement des dus et frais de résiliation sur l'une des factures objet d'un autre contrat conclu avec Tunisie Telecom.

## Article 9 : Résiliation du contrat

9.1. La résiliation du contrat doit faire l'objet d'une demande écrite auprès de l'agence commerciale d'attache du client avec un préavis de deux (02) mois au minimum sauf en cas de résiliation d'office tel que mentionnée à l'article 12.2 ci-dessous.

9.2. Tunisie Telecom se réserve le droit de résilier d'office le présent contrat sans que le client ne puisse prétendre à une quelconque indemnisation, en cas de :

- Non respect par le client de ses engagements pris au titre du présent contrat.
- Soumission du client à une procédure de liquidation ou de redressement judiciaire.

## Article 10 : Force majeure

Chacune des parties est déchargée de toute responsabilité si l'inexécution de ces obligations résulte d'un cas de force majeure, au sens de la jurisprudence en vigueur et définie par tout événement imprévisible, irrésistible hors du contrôle des parties et rendant momentanément impossible l'exécution de ses obligations. En présence d'un cas de force majeure, les parties fournissent leurs meilleurs efforts pour poursuivre le présent contrat.

## Article 11 : Confidentialité

Tunisie Telecom et le client gardent confidentielles, toutes les informations qu'ils ont pu recueillir sur l'autre partie dans le cadre de l'exécution du présent contrat, et ce même après expiration ou résiliation de ce contrat.

## Article 12 : Loi applicable et règlement de litiges

Le présent contrat est régi par la loi Tunisienne.

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.

Fait en deux exemplaires à.....le.....

Lu et approuvé par le Client  
Cachet et signature

### ARTICLE 1 : OBJET

Le présent contrat définit les conditions particulières d'abonnement à l'offre de services « Corporate Liberty » de Tunisie Telecom.

### ARTICLE 2 : DESCRIPTION DE L'OFFRE CORPORATE LIBERTY

2.1. L'offre « Corporate Liberty » permet au client, moyennant le paiement d'un abonnement mensuel, de bénéficier pour chaque période de facturation :

- D'une offre de base composée d'un forfait mensuel de communications illimitées par ligne, valable 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, pour appeler le réseau fixe national de Tunisie Telecom (hors services spéciaux).
- D'une offre optionnelle composée de forfaits mensuels valorisés en heures de communication par ligne vers les réseaux mobiles nationaux et l'international tel que détaillé dans la présentation commerciale.

Les forfaits à souscrire par le client dans le cadre du présent contrat sont détaillés dans la présentation commerciale faisant partie intégrante dudit contrat

Les communications en dépassement des forfaits mensuels optionnels cités ci-dessus sont facturées aux tarifs en vigueur de la téléphonie Fixe.

2.2. Le client peut changer le forfait optionnel choisi, à la hausse ou à la baisse. Cette modification contractuelle est gratuite et prendra effet le mois suivant la demande de changement.

2.3. Sont exclues de cette offre ; les communications vers les services spéciaux nationaux et internationaux accessibles par une numérotation particulière ou faisant l'objet d'une tarification spécifique. Elles sont facturées en sus aux tarifs en vigueur.

2.4. L'offre « Corporate Liberty » donne droit à l'inscription à tous les services supplémentaires de la téléphonie Fixe sous réserve de disponibilité.

### ARTICLE 3 : CONDITIONS DE SOUSCRIPTION ET PROCEDURE DE MISE EN SERVICE

3.1. L'offre « Corporate Liberty » peut être souscrite soit à la Direction Marché Entreprises, soit aux agences commerciales ou Espaces Entreprises de Tunisie Telecom.

Les documents nécessaires à la souscription sont cités dans le formulaire d'abonnement annexé au présent contrat.

3.2. L'accès à l'offre « Corporate Liberty » est :

- Limité aux clients professionnels qu'ils s'agissent de personnes physiques ou morales ayant la capacité juridique à s'engager et autorisées à bénéficier de l'offre objet du présent contrat ;
- Réservé à l'usage professionnel et formellement interdit à l'usage commercial.

3.3. Tunisie Telecom procède, préalablement à la signature du présent contrat par le client, à l'étude de faisabilité technique de la demande. Tunisie Telecom assurera par la suite le raccordement du client au réseau téléphonique. A l'issue des prestations d'installation, Tunisie Telecom et le client constatent, dans une fiche de mise en service signée conjointement, que l'installation de la ligne est assurée dans des conditions satisfaisantes.

3.4. L'offre « Corporate Liberty » est proposée exclusivement sur une ligne post payée simple ou groupée.

### ARTICLE 4 : DUREE DU CONTRAT

Le présent contrat est conclu pour une période minimale de 12 ou 24 mois (selon le choix du client) renouvelable par tacite reconduction, sauf demande de résiliation par l'une des parties dans les conditions indiquées à l'article 12 du présent contrat.

### ARTICLE 5 : UTILISATION INAPPROPRIEE ET/OU ABUSIVE DE L'OFFRE «CORPORATE LIBERTY»

Les cas ci-après, cités à titre indicatif, constituent des cas d'utilisation inappropriée et/ou abusive du forfait :

- la cession ou la revente, totale ou partielle de l'offre
- l'utilisation de l'offre aux fins d'en faire commerce ou à des fins personnelles;
- l'utilisation à titre gratuit ou onéreux du service téléphonique en tant que passerelle de réacheminement de communications ;
- l'utilisation ininterrompue du forfait par le biais notamment d'une composition automatique et en continu de numéros sur la ligne.

### ARTICLE 6 : ENGAGEMENT DE TUNISIE TELECOM

6.1. Tunisie Telecom s'engage à :

- Veiller à la transparence de la facturation ;
- Garantir la maintenance du réseau de la téléphonie fixe ;
- Garantir la confidentialité des données personnelles du client conformément à la législation en vigueur ;
- Assurer la permanence, la continuité et la qualité des services rendus, suivant les standards et normes fixés par les autorités compétentes.
- Aviser le client dans les meilleurs délais des modifications apportées aux conditions tarifaires et contractuelles d'abonnement
- Mettre en place des moyens techniques nécessaires au bon fonctionnement du réseau et du service téléphonique.

6.2 La responsabilité ne saurait être engagée dans les cas suivants:

- non respect par le client de ses obligations ;
- mauvais fonctionnement de l'installation privée du client.
- mauvais fonctionnement du ou non respect des modalités d'utilisation du service par le client non-conformité de l'installation chez le client ;
- perturbation de la qualité de service due à un cas de force majeure.

### ARTICLE 7 : ENGAGEMENT DU CLIENT

Le client s'engage à :

- Respecter les engagements pris au titre du présent contrat dont il reconnaît avoir pris connaissance, lors de la signature ainsi que toutes les conditions décidées ultérieurement et dont il a pris connaissance
- Assumer son entière responsabilité sur le contenu des données écoluées sur la ligne objet de ce contrat. A cet effet le client est invité à prendre ample connaissance de la réglementation en vigueur.
- S'acquitter des factures dans les délais fixés. Au cas où elles ne lui parviennent pas, il est en droit de les réclamer auprès des agences commerciales.
- Aviser par écrit Tunisie Télécom de tout changement survenu (changement d'adresse, de statut...) faute de quoi Tunisie Telecom se déchargera de toute responsabilité et préjudice causé.
- S'interdire toute utilisation frauduleuse et/ou abusive des services offerts dans le cadre du présent contrat tel que mentionné à l'article 5 ci-haut.

### ARTICLE 8 : TARIFICATION

La tarification de l'offre de services « Corporate Liberty » est détaillée dans la présentation commerciale faisant partie intégrante du présent contrat.

### ARTICLE 9 : FACTURATION

9.1. La facture est éditée en Dinar Tunisien (HT et TTC) et comprend les redevances et autres taxes en vigueur.

9.2. Le montant de la facture est calculé à partir du montant du forfait de base forfait illimité fixe et des forfaits optionnels « Mobile » et « International ». Il est majoré des frais de communications hors forfait, des redevances des services optionnels ainsi que des dus antérieurs. Le client doit s'acquitter de ce montant avant la date limite mentionnée sur la facture.

9.3. La facture est trimestrielle et libellée au nom du client. Elle est envoyée par voie postale à l'adresse de contact indiquée dans son formulaire d'abonnement. Le client a la possibilité d'accéder à sa facture via le site Web de Tunisie Telecom.

9.4. Le paiement des factures peut se faire dans les agences commerciales de Tunisie Telecom, dans les bureaux de poste, par Internet à travers l'agence virtuelle, par prélèvement bancaire ou postal ou par le biais du service MobilPay.

9.5. La facturation de l'offre « Corporate Liberty » commence à courir:

- A partir de la date de signature de la fiche de mise en service : dans le cas d'une nouvelle installation
- A partir de la date de mise en service de la ligne : dans le cas d'une migration.

### ARTICLE 10 : RECouvreMENT

10.1. 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 les délais fixés, Tunisie Telecom procède à la suspension de la ligne.

10.2. Pendant la période de suspension de la ligne, le client est assujéti au règlement de sa facture. En cas de non paiement, Tunisie Telecom se réserve le droit de résilier la ligne, et de procéder à une mise en demeure notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception.

10.3. Dans le cas où la mise en demeure reste sans suite favorable au-delà de la date limite indiquée, le client est privé de tout service relatif à ce contrat, et Tunisie Telecom peut procéder au forçement des dus et frais de résiliation sur l'une des factures objet d'un autre contrat conclu avec Tunisie Telecom.

### ARTICLE 11 : MIGRATION

11.1. La migration d'un plan tarifaire à un autre se fait moyennant la signature d'un formulaire de migration et le paiement éventuel des frais s'y rapportant.

11.2. Le client s'engage à payer les éventuels dus concernant la ligne objet de la migration.

11.3. La migration prend effet à partir du cycle de facturation prochain du service demandé.

### ARTICLE 12 : RESILIATION DU CONTRAT

La résiliation de l'offre « Corporate Liberty » doit faire l'objet d'une demande écrite auprès de l'agence commerciale d'attache du client avec un préavis de deux (02) mois au minimum sauf en cas de résiliation d'office tel que mentionnée à l'article 12.2 ci-dessous.

12.1. Résiliation par le client avant l'expiration du contrat

- Engagement 12 mois : Pour tout engagement de 12 mois, et en cas de résiliation de la ligne durant la période d'engagement, le client est tenu de payer des frais de résiliation qui s'élèvent à 100 DT/TTC.

- Engagement 24 mois : Pour tout engagement de 24 mois, et en cas de résiliation de la ligne durant la période d'engagement le client est tenu de payer des frais de résiliation qui s'élèvent à 150 DT/TTC.

En cas de résiliation au cours de la période de facturation, le montant à facturer est calculé par mois indivisible à partir de la date de début de facturation jusqu'à la date de résiliation du service par Tunisie Telecom.

12.2. Résiliation d'office

Tunisie Telecom se réserve le droit de résilier d'office le présent contrat sans que le client ne puisse prétendre à une quelconque indemnisation, en cas de :

- Non respect par le client de ses engagements pris au titre du présent contrat.
- Soumission du client à une procédure de liquidation ou de redressement judiciaire.

### ARTICLE 13 : FORCE MAJEURE

13.1. Chacune des parties est déchargée de toute responsabilité si l'inexécution de ces obligations résulte d'un cas de force majeure, au sens de la jurisprudence en vigueur et définie par tout événement imprévisible, irrésistible hors du contrôle des parties et rendant momentanément impossible l'exécution de ses obligations.

13.2. En présence d'un cas de force majeure, les parties fournissent leurs meilleurs efforts pour poursuivre le présent contrat.

### ARTICLE 14 : CONFIDENTIALITE

Tunisie Telecom et le client gardent confidentielles toutes les informations qu'ils ont pu recueillir sur l'autre partie dans le cadre de l'exécution du présent contrat et ce même après expiration ou résiliation de ce contrat.

### ARTICLE 15 : LOI APPLICABLE ET COMPETENCE DE JURIDICTION

Le présent contrat est régi par la loi Tunisienne.

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 16 : DOCUMENTS CONTRACTUELS

Les documents contractuels qui font partie intégrante du présent contrat et qui sont cités par ordre de priorité sont :

- Le présent contrat.
- La présentation commerciale de l'offre « Corporate Liberty »
- Le formulaire d'abonnement

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

Lu et approuvé par le Client  
Cachet et signature

### ARTICLE 1 : OBJET

Le présent contrat définit les conditions particulières d'abonnement à l'offre de services « Corporate Security » de Tunisie Telecom.

### ARTICLE 2 : DESCRIPTION DU SERVICE

- 2.1. « Corporate Security » est une offre de services de téléphonie Fixe qui permet au client de définir un plafond des dépenses mensuelles de communications téléphoniques vers toutes les destinations.
- 2.2. L'offre de services « Corporate Security » est composé des deux offres suivantes :
  - « Security » : composée de plusieurs forfaits plafonnés tels que détaillés dans la présentation commerciale de l'offre « Corporate Security ». Chaque forfait est caractérisé par un abonnement mensuel incluant la redevance et un crédit de communications mensuel permettant de communiquer vers tous les réseaux fixes et mobiles nationaux et internationaux jusqu'à épuisement du crédit.
  - « Security Plus » : composée de plusieurs types de forfaits plafonnés tels que détaillés dans la présentation commerciale de l'offre « Corporate Security ». Chaque forfait est caractérisé par un abonnement mensuel incluant la redevance, des communications illimitées 24h/24 7j/7 vers le réseau fixe de Tunisie Telecom (hors services spéciaux) et un crédit de communications permettant de communiquer librement vers tous les réseaux mobiles nationaux et les réseaux mobiles et fixes internationaux.
- 2.3. Chaque mois, le compte du client est alimenté automatiquement du montant de crédit de communication relatif au forfait choisi. Le crédit non consommé au cours du mois est reporté une seule fois et il est cumulé avec le crédit du mois suivant. Après épuisement du solde, le client ne peut plus émettre d'appels, mais continue à en recevoir. Il a la possibilité d'acheter un crédit de communication supplémentaire et d'alimenter son compte par les moyens de recharge disponibles (recharge électronique, carte de recharge, Mobilpay).
- 2.4. Le service « Corporate Security » donne droit à l'inscription à tous les services optionnels de la téléphonie fixe sous réserve de disponibilité du service.

### ARTICLE 3 : CONDITIONS DE SOUSCRIPTION ET PROCEDURE DE MISE EN SERVICE

- 3.1. L'offre « Corporate Security » peut être souscrite soit à la Direction Marché Entreprises, soit aux agences commerciales ou Espaces Entreprises de Tunisie Telecom. Elle est proposée exclusivement sur une ligne prépayée. Les documents nécessaires à la souscription sont cités dans le formulaire d'abonnement annexé au présent contrat.
- 3.2. Le client peut souscrire à un ou à plusieurs forfaits choisis parmi ceux indiqués sur le formulaire d'abonnement et désigne, pour chaque forfait choisi, le nombre des lignes fixes associées.
- 3.3. Une même ligne fixe du client ne peut être associée qu'à un seul forfait.
- 3.4. La liste des lignes fixes du client bénéficiant du service est mentionnée sur le formulaire d'abonnement faisant partie intégrante du présent contrat.
- 3.5. Les lignes fixes désignées pour chaque forfait doivent relever d'une même adresse géographique.
- 3.6. L'accès à l'offre « Corporate Security » est :
  - Limité aux clients professionnels qu'ils s'agissent de personnes physiques ou morales ayant la capacité juridique à s'engager et autorisées à bénéficier de l'offre objet du présent contrat ;
  - Réservé à l'usage professionnel et formellement interdit à l'usage commercial.
- 3.7. Tunisie Telecom procède, préalablement à la signature du présent contrat par le client, à l'étude de faisabilité technique de la demande. Tunisie Telecom assurera par la suite le raccordement du client au réseau téléphonique. A l'issue des prestations d'installation, Tunisie Telecom et le client constatent, dans une fiche de mise en service signée conjointement, que l'installation de la ligne est assurée dans des conditions satisfaisantes.

### ARTICLE 4 : DUREE DU CONTRAT

Le présent contrat est conclu pour une période minimale de 12 ou 24 mois (selon le choix du client) renouvelable par tacite reconduction, sauf demande de résiliation par l'une des parties dans les conditions indiquées à l'article 12 du présent contrat.

### ARTICLE 5 : CHANGEMENT DE FORFAIT

Le client peut modifier le forfait du service Corporate Security choisi initialement soit à la hausse soit à la baisse. Cette modification contractuelle est gratuite et prendra effet à partir du mois suivant la demande de changement.

### ARTICLE 6 : ENGAGEMENT DE TUNISIE TELECOM

- 6.1. Tunisie Telecom s'engage à :
  - Veiller à la transparence de la facturation ;
  - Garantir la maintenance du réseau de la téléphonie fixe ;
  - Garantir la confidentialité des données personnelles du client conformément à la législation en vigueur ;
  - Assurer la permanence, la continuité et la qualité des services rendus, suivant les standards et normes fixés par les autorités compétentes.
  - Aviser le client dans les meilleurs délais des modifications apportées aux conditions tarifaires et contractuelles d'abonnement
  - Mettre en place des moyens techniques nécessaires au bon fonctionnement du réseau et du service téléphonique.
- 6.2 La responsabilité de Tunisie Telecom ne saurait être engagée dans les cas suivants :
  - non respect par le client de ses obligations contractuelles ;
  - mauvais fonctionnement de l'installation privée du client.
  - mauvais fonctionnement du ou non respect des modalités d'utilisation du service par le client
  - perturbation de la qualité de service due à un cas de force majeure.

### ARTICLE 7 : ENGAGEMENT DU CLIENT

- Le client s'engage à :
- Respecter les engagements pris au titre du présent contrat dont il reconnaît avoir pris connaissance lors de la signature ainsi que toutes les conditions décidées ultérieurement et dont il a pris connaissance
  - Assumer son entière responsabilité sur le contenu des données écoluées sur la ligne objet de ce contrat. A cet effet le client est invité à prendre ample connaissance de la réglementation en vigueur.
  - S'acquitter des factures dans les délais fixés. Au cas où elles ne lui parviennent pas, il est en droit de les réclamer auprès des agences commerciales.
  - Aviser par écrit Tunisie Telecom de tout changement survenu (changement d'adresse, de statut...) faute de quoi Tunisie Telecom se déchargera de toute responsabilité et préjudice causé.
  - S'interdire toute utilisation frauduleuse et/ou abusive des services offerts dans le cadre du présent contrat.

### ARTICLE 8 : TARIFICATION

La tarification de l'offre de services « Corporate Security » est détaillée dans la présentation commerciale faisant partie intégrante du présent contrat.

### ARTICLE 9 : FACTURATION

- 9.1. La facture est éditée en Dinar Tunisien (HT et TTC) et comprend les redevances et autres taxes en vigueur.
- 9.2. Le montant de la facture est calculé sur la base du montant du forfait choisi, majoré des redevances des services optionnels et des dus antérieurs. Le client doit s'acquitter de ce montant avant la date limite mentionnée sur la facture.
- 9.3. La facture est mensuelle et libellée au nom du client. Elle est envoyée par voie postale à l'adresse de contact indiquée dans le formulaire d'abonnement. Le client peut accéder à sa facture via le site Web de Tunisie Telecom.
- 9.4. Le paiement des factures peut se faire à la Direction Marché Entreprises, dans les agences commerciales de Tunisie Telecom, dans les bureaux de poste, par Internet à travers l'agence virtuelle, par prélèvement bancaire ou postal, par le biais du service MobilPay ou par carte de recharge à partir du menu 102\* accessible via la ligne Corporate Security.
- 9.5. La facturation de l'offre « Corporate Security » commence à courir :
  - A partir de la date de signature de la fiche de mise en service : dans le cas d'une nouvelle installation
  - A partir de la date de mise en service de la ligne dans le cas d'une migration.
- 9.6. La facture concerne le service de base fourni par Tunisie Telecom et les services optionnels éventuellement souscrits par le Client.

### ARTICLE 10 : RECOUVREMENT

- 10.1. 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 les délais fixés, Tunisie Telecom procède à la suspension de la ligne.
- 10.2. Pendant la période de suspension de la ligne, le client est assujéti au règlement de sa facture. En cas de non paiement, Tunisie Telecom se réserve le droit de résilier la ligne, et de procéder à une mise en demeure notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception.
- 10.3. Dans le cas où la mise en demeure reste sans suite favorable au-delà de la date limite notifiée, le client est privé de tout service relatif à ce contrat, et Tunisie Telecom peut procéder au forçement des dus et frais de résiliation sur l'une des factures objet d'un autre contrat conclu avec Tunisie Telecom.

### ARTICLE 11 : MIGRATION

- 11.1. La migration d'un plan tarifaire à un autre se fait moyennant la signature d'un formulaire de migration et le paiement éventuel des frais s'y rapportant.
- 11.2. Le client s'engage à payer les éventuels dus concernant la ligne objet de la migration.
- 11.3. La migration prend effet à partir du cycle de facturation prochain du service demandé.

### ARTICLE 12 : RESILIATION DU CONTRAT

La résiliation de l'offre « Corporate Security » doit faire l'objet d'une demande écrite auprès de l'agence commerciale d'attache avec un préavis de deux (02) mois au minimum sauf en cas de résiliation d'office tel que mentionné à l'article 12.2 ci-dessous.

- 12.1. Résiliation par le client avant l'expiration du contrat
  - Engagement 12 mois
    - Pour tout engagement de 12 mois, et en cas de résiliation de la ligne durant la période d'engagement, le client est tenu de payer des frais de résiliation qui s'élevé à 100 DT/TTC.
  - Engagement 24 mois
    - Pour tout engagement de 24 mois, et en cas de résiliation de la ligne durant la période d'engagement le client est tenu de payer des frais de résiliation qui s'élevé à 150 DT/TTC.

En cas de résiliation au cours de la période de facturation, le montant à facturer est calculé par mois indivisible à partir de la date de début de facturation jusqu'à la date de résiliation du service par Tunisie Telecom.

### 12.2. Résiliation d'office

Tunisie Telecom se réserve le droit de résilier d'office sans que le client ne puisse prétendre à une quelconque indemnisation le présent contrat en cas de :

- Non respect par le client de ses engagements pris au titre du présent contrat.
- Soumission du client à une procédure de liquidation ou de redressement judiciaire.

### ARTICLE 13 : FORCE MAJEURE

- 13.1. Chacune des parties est déchargée de toute responsabilité si l'inexécution de ces obligations résulte d'un cas de force majeure, au sens de la jurisprudence en vigueur et définie par tout événement imprévisible, irrésistible hors du contrôle des parties et rendant momentanément impossible l'exécution de ses obligations.
- 13.2. En présence d'un cas de force majeure, les parties fournissent leurs meilleurs efforts pour poursuivre le présent contrat.

### ARTICLE 14 : CONFIDENTIALITE

Tunisie Telecom et le client gardent confidentielles toutes les informations qu'ils ont pu recueillir sur l'autre partie dans le cadre de l'exécution du présent contrat et ce même après expiration ou résiliation de ce contrat.

### ARTICLE 15 : LOI APPLICABLE ET COMPETENCE JURIDICTION

Le présent contrat est régi par la loi Tunisienne. 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 16 : DOCUMENTS CONTRACTUELS

Les documents contractuels qui font partie intégrante du présent contrat et qui sont cités par ordre de priorité sont :

- Le présent contrat.
- La présentation commerciale de l'offre « Corporate Security ».
- Le formulaire d'abonnement

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

Lü et approuvé par le Client  
Cachet et signature



ENTREPRISES

## Demande de Modification Fixe Entreprises

Agence Commerciale .....	Responsable Commercial .....	Référence dossier : .....
-----------------------------	---------------------------------	------------------------------

**Je soussigné,**

Dénomination / Raison sociale			
Représenté(e) par	Nom et Prénom	.....	
	Qualité	.....	
	Tél	Fax	Adresse mail
.....			
N° du registre de commerce <sup>(1)</sup>	.....		
Titulaire de(s) la ligne(s)	.....		
	<input type="checkbox"/> Post payée Classique	<input type="checkbox"/> Corporate Liberty	<input type="checkbox"/> Corporate Security

 Sollicite la migration de ma ligne vers le régime :

<input type="checkbox"/> Corporate Liberty				
<input type="checkbox"/> Corporate Security				
<input type="checkbox"/> Security :	<input type="checkbox"/> SE50	<input type="checkbox"/> SE100	<input type="checkbox"/> SE150	<input type="checkbox"/> SE200
<input type="checkbox"/> Security plus :	<input type="checkbox"/> SI50	<input type="checkbox"/> SI100	<input type="checkbox"/> SI150	<input type="checkbox"/> SI200
<input type="checkbox"/> Post-payée classique				

 Sollicite la cession de ma ligne au profit de :

Dénomination / Raison sociale			
Représenté(e) par	Nom et Prénom	.....	
	Qualité	.....	
	Tél	Fax	Adresse mail
.....			
N° du registre de commerce <sup>(1)</sup>	.....		

 Sollicite le transfert de ma ligne vers l'adresse :

Nouvelle Adresse	.....	Ville	.....	Code postal	.....
------------------	-------	-------	-------	-------------	-------

 Sollicite l'abonnement au service <sup>(2)</sup> Sollicite la résiliation du service

<input type="checkbox"/> Clip	<input type="checkbox"/> Conférence à 3 <sup>(3)</sup>	<input type="checkbox"/> Dénomérotation
<input type="checkbox"/> Appel en attente	<input type="checkbox"/> Inscription liste Rouge	<input type="checkbox"/> Rétablissement de la ligne
<input type="checkbox"/> Transfert d'appel	<input type="checkbox"/> Inscription à l'annuaire	<input type="checkbox"/> Code à l'international
<input type="checkbox"/> Appel Direct vers N°.....	<input type="checkbox"/> Relevé détaillé <sup>(3)</sup>	<input type="checkbox"/> Arrêt de Compte

 Sollicite l'abonnement au forfait optionnel Sollicite la résiliation du forfait optionnel

<input type="checkbox"/> Forfait Mobile	<input type="checkbox"/> 2h	<input type="checkbox"/> 4h	<input type="checkbox"/> 6h	<input type="checkbox"/> 8h
<input type="checkbox"/> Forfait International (Zone 2B)	<input type="checkbox"/> 2h	<input type="checkbox"/> 5h	<input type="checkbox"/> 9h	

 Sollicite la résiliation de ma ligne à partir de la date : .....

Fait à : ....., Le : .....

Fait à : ....., Le : .....

Cachet de l'Agence Commerciale

Signature et cachet Client

Cédant <sup>(4)</sup>Cessionnaire <sup>(4)</sup>

(1) Joindre la copie originale du RC actualisé

(2) Service optionnel disponible pour les lignes : post payées/Corporate Liberty/Corporate Security, sous réserve de disponibilité.

(3) Service disponible pour les lignes post payées/Corporate Liberty uniquement.

(4) Signatures exigées en cas d'opération de cession

## Article 1 : Objet

Le présent contrat définit les conditions générales et les modalités d'abonnement au service de la téléphonie fixe Entreprises de Tunisie Telecom.

## Article 2 : Description du service

Tunisie Telecom met en œuvre les moyens techniques nécessaires pour fournir au client l'accès au réseau téléphonique commuté fixe.

Le service téléphonique consiste à acheminer des communications téléphoniques en provenance ou à destination du point de terminaison. Le réseau permet également d'accéder à d'autres services fournis par Tunisie Telecom ou par des tiers.

## Article 3 : Procédure de raccordement et mise en service

Tunisie Telecom procède, préalablement à la signature du présent contrat par le client, à l'étude de faisabilité technique de la demande. Tunisie Telecom assurera par la suite le raccordement du client au réseau téléphonique.

## Article 4 : Durée du contrat

Le présent contrat est conclu pour une période minimale de 12 ou 24 mois (selon le choix du client) renouvelable par tacite reconduction, sauf demande de résiliation par l'une des parties dans les conditions indiquées à l'article 9 du présent contrat.

## Article 5 : Engagements de Tunisie Telecom

Tunisie Telecom s'engage à :

- Assurer la permanence, la continuité et la qualité des services rendus, suivant les standards et les normes fixés par les autorités compétentes
- Assurer la protection et la confidentialité des informations nominatives qu'elle traite ou qu'elle a enregistré conformément à la législation en vigueur
- Mettre en place les moyens techniques nécessaires au bon fonctionnement du réseau et du service téléphonique
- Garantir la maintenance du réseau de téléphonie fixe
- Veiller à la transparence de la facturation
- Aviser le client, dans les meilleurs délais, des modifications apportées aux conditions tarifaires et contractuelles.

Toutefois la responsabilité de Tunisie Telecom ne saurait être engagée dans les cas suivants :

- Non respect par le client de ses obligations
- Non-conformité de l'installation chez le client
- En cas de perturbation de la qualité de service due à un cas de force majeure.

## Article 6 : Engagements du client

Le client s'engage à :

- Respecter les engagements pris au titre du présent contrat dont il reconnaît avoir pris connaissance, lors de la signature ainsi que toutes les conditions décidées ultérieurement et dont il a pris connaissance.
- Assumer son entière responsabilité sur le contenu des données écoluées sur la ligne objet de ce contrat. A cet effet, le client est invité à prendre connaissance de la réglementation en vigueur
- S'acquiescer des factures dans les délais fixés. Au cas où les factures ne lui parviennent pas, il est en droit de les réclamer auprès de l'une des agences commerciales de Tunisie Telecom
- Aviser par écrit Tunisie Telecom de tout changement survenu au client (changement d'adresse, de statut...) faute de quoi Tunisie Telecom se déchargera de toute responsabilité et préjudice causé
- S'interdire toute utilisation anormale, illégale et frauduleuse des services offerts dans le cadre du présent contrat
- S'interdire tout agissement susceptible de mettre en péril la sécurité ou la disponibilité du réseau de Tunisie Telecom et/ou de dégrader le service,

comme par exemple de pratiquer la communication en masse de messages électroniques non sollicités (SPAM) ou le piratage

- S'interdire tout usage commercial, revente, ou tout procédé visant directement ou indirectement la cession, même gratuite des communications.

## Article 7 : Facturation

La facture est éditée en Dinar Tunisien (HT et TTC) et comprend les redevances et autres taxes en vigueur.

La facture est libellée au nom du client et envoyée par poste à l'adresse de facturation indiquée dans la demande d'abonnement. Elle comporte le montant en TTC, majoré des redevances des services optionnels, éventuellement des dus antérieurs, et des droits de timbre fiscal. Le client doit s'acquiescer du montant édité dans la facture avant la date limite mentionnée sur ladite facture.

## Article 8 : Recouvrement

8.1. 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 les délais fixés, Tunisie Telecom procède à la suspension de la ligne.

8.2. Pendant la période de suspension de la ligne, le client est assujéti au règlement de sa facture. En cas de non paiement, Tunisie Telecom se réserve le droit de résilier la ligne, et de procéder à une mise en demeure notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception.

8.3. Dans le cas où la mise en demeure reste sans suite favorable au-delà de la date limite notifiée, le client est privé de tout service relatif à ce contrat, et Tunisie Telecom peut procéder au forçement des dus et frais de résiliation sur l'une des factures objet d'un autre contrat conclu avec Tunisie Telecom.

## Article 9 : Résiliation du contrat

9.1. La résiliation du contrat doit faire l'objet d'une demande écrite auprès de l'agence commerciale d'attache du client avec un préavis de deux (02) mois au minimum sauf en cas de résiliation d'office tel que mentionnée à l'article 12.2 ci-dessous.

9.2. Tunisie Telecom se réserve le droit de résilier d'office le présent contrat sans que le client ne puisse prétendre à une quelconque indemnisation, en cas de :

- Non respect par le client de ses engagements pris au titre du présent contrat.
- Soumission du client à une procédure de liquidation ou de redressement judiciaire.

## Article 10 : Force majeure

Chacune des parties est déchargée de toute responsabilité si l'inexécution de ces obligations résulte d'un cas de force majeure, au sens de la jurisprudence en vigueur et définie par tout événement imprévisible, irrésistible hors du contrôle des parties et rendant momentanément impossible l'exécution de ses obligations. En présence d'un cas de force majeure, les parties fournissent leurs meilleurs efforts pour poursuivre le présent contrat.

## Article 11 : Confidentialité

Tunisie Telecom et le client gardent confidentielles, toutes les informations qu'ils ont pu recueillir sur l'autre partie dans le cadre de l'exécution du présent contrat, et ce même après expiration ou résiliation de ce contrat.

## Article 12 : Loi applicable et règlement de litiges

Le présent contrat est régi par la loi Tunisienne.

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.

Fait en deux exemplaires à.....le.....

Lu et approuvé par le Client  
Cachet et signature

## ARTICLE 1 : OBJET

Le présent contrat définit les conditions particulières d'abonnement à l'offre de services « Corporate Liberty » de Tunisie Telecom.

## ARTICLE 2 : DESCRIPTION DE L'OFFRE CORPORATE LIBERTY

2.1. L'offre « Corporate Liberty » permet au client, moyennant le paiement d'un abonnement mensuel, de bénéficier pour chaque période de facturation :

- D'une offre de base composée d'un forfait mensuel de communications illimitées par ligne, valable 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, pour appeler le réseau fixe national de Tunisie Telecom (hors services spéciaux).
- D'une offre optionnelle composée de forfaits mensuels valorisés en heures de communication par ligne vers les réseaux mobiles nationaux et l'international tel que détaillé dans la présentation commerciale.

Les forfaits à souscrire par le client dans le cadre du présent contrat sont détaillés dans la présentation commerciale faisant partie intégrante dudit contrat

Les communications en dépassement des forfaits mensuels optionnels cités ci-dessus sont facturées aux tarifs en vigueur de la téléphonie Fixe.

2.2. Le client peut changer le forfait optionnel choisi, à la hausse ou à la baisse. Cette modification contractuelle est gratuite et prendra effet le mois suivant la demande de changement.

2.3. Sont exclues de cette offre ; les communications vers les services spéciaux nationaux et internationaux accessibles par une numérotation particulière ou faisant l'objet d'une tarification spécifique. Elles sont facturées en sus aux tarifs en vigueur.

2.4. L'offre « Corporate Liberty » donne droit à l'inscription à tous les services supplémentaires de la téléphonie Fixe sous réserve de disponibilité.

## ARTICLE 3 : CONDITIONS DE SOUSCRIPTION ET PROCEDURE DE MISE EN SERVICE

3.1. L'offre « Corporate Liberty » peut être souscrite soit à la Direction Marché Entreprises, soit aux agences commerciales ou Espaces Entreprises de Tunisie Telecom.

Les documents nécessaires à la souscription sont cités dans le formulaire d'abonnement annexé au présent contrat.

3.2. L'accès à l'offre « Corporate Liberty » est :

- Limité aux clients professionnels qu'ils s'agissent de personnes physiques ou morales ayant la capacité juridique à s'engager et autorisées à bénéficier de l'offre objet du présent contrat ;
- Réservé à l'usage professionnel et formellement interdit à l'usage commercial.

3.3. Tunisie Telecom procède, préalablement à la signature du présent contrat par le client, à l'étude de faisabilité technique de la demande. Tunisie Telecom assurera par la suite le raccordement du client au réseau téléphonique. A l'issue des prestations d'installation, Tunisie Telecom et le client constatent, dans une fiche de mise en service signée conjointement, que l'installation de la ligne est assurée dans des conditions satisfaisantes.

3.4. L'offre « Corporate Liberty » est proposée exclusivement sur une ligne post payée simple ou groupée.

## ARTICLE 4 : DUREE DU CONTRAT

Le présent contrat est conclu pour une période minimale de 12 ou 24 mois (selon le choix du client) renouvelable par tacite reconduction, sauf demande de résiliation par l'une des parties dans les conditions indiquées à l'article 12 du présent contrat.

## ARTICLE 5 : UTILISATION INAPPROPRIEE ET/OU ABUSIVE DE L'OFFRE «CORPORATE LIBERTY»

Les cas ci-après, cités à titre indicatif, constituent des cas d'utilisation inappropriée et/ou abusive du forfait :

- la cession ou la revente, totale ou partielle de l'offre
- l'utilisation de l'offre aux fins d'en faire commerce ou à des fins personnelles;
- l'utilisation à titre gratuit ou onéreux du service téléphonique en tant que passerelle de réacheminement de communications ;
- l'utilisation ininterrompue du forfait par le biais notamment d'une composition automatique et en continu de numéros sur la ligne.

## ARTICLE 6 : ENGAGEMENT DE TUNISIE TELECOM

6.1. Tunisie Telecom s'engage à :

- Veiller à la transparence de la facturation ;
- Garantir la maintenance du réseau de la téléphonie fixe ;
- Garantir la confidentialité des données personnelles du client conformément à la législation en vigueur ;
- Assurer la permanence, la continuité et la qualité des services rendus, suivant les standards et normes fixés par les autorités compétentes.
- Aviser le client dans les meilleurs délais des modifications apportées aux conditions tarifaires et contractuelles d'abonnement
- Mettre en place des moyens techniques nécessaires au bon fonctionnement du réseau et du service téléphonique.

6.2 La responsabilité ne saurait être engagée dans les cas suivants:

- non respect par le client de ses obligations ;
- mauvais fonctionnement de l'installation privée du client.
- mauvais fonctionnement du ou non respect des modalités d'utilisation du service par le client non-conformité de l'installation chez le client ;
- perturbation de la qualité de service due à un cas de force majeure.

## ARTICLE 7 : ENGAGEMENT DU CLIENT

Le client s'engage à :

- Respecter les engagements pris au titre du présent contrat dont il reconnaît avoir pris connaissance, lors de la signature ainsi que toutes les conditions décidées ultérieurement et dont il a pris connaissance
- Assumer son entière responsabilité sur le contenu des données écoluées sur la ligne objet de ce contrat. A cet effet le client est invité à prendre ample connaissance de la réglementation en vigueur.
- S'acquitter des factures dans les délais fixés. Au cas où elles ne lui parviennent pas, il est en droit de les réclamer auprès des agences commerciales.
- Aviser par écrit Tunisie Télécom de tout changement survenu (changement d'adresse, de statut...) faute de quoi Tunisie Telecom se déchargera de toute responsabilité et préjudice causé.
- S'interdire toute utilisation frauduleuse et/ou abusive des services offerts dans le cadre du présent contrat tel que mentionné à l'article 5 ci-haut.

## ARTICLE 8 : TARIFICATION

La tarification de l'offre de services « Corporate Liberty » est détaillée dans la présentation commerciale faisant partie intégrante du présent contrat.

## ARTICLE 9 : FACTURATION

9.1. La facture est éditée en Dinar Tunisien (HT et TTC) et comprend les redevances et autres taxes en vigueur.

9.2. Le montant de la facture est calculé à partir du montant du forfait de base forfait illimité fixe et des forfaits optionnels « Mobile » et « International ». Il est majoré des frais de communications hors forfait, des redevances des services optionnels ainsi que des dus antérieurs. Le client doit s'acquitter de ce montant avant la date limite mentionnée sur la facture.

9.3. La facture est trimestrielle et libellée au nom du client. Elle est envoyée par voie postale à l'adresse de contact indiquée dans son formulaire d'abonnement. Le client a la possibilité d'accéder à sa facture via le site Web de Tunisie Telecom.

9.4. Le paiement des factures peut se faire dans les agences commerciales de Tunisie Telecom, dans les bureaux de poste, par Internet à travers l'agence virtuelle, par prélèvement bancaire ou postal ou par le biais du service MobilPay.

9.5. La facturation de l'offre « Corporate Liberty » commence à courir:

- A partir de la date de signature de la fiche de mise en service : dans le cas d'une nouvelle installation
- A partir de la date de mise en service de la ligne : dans le cas d'une migration.

## ARTICLE 10 : RECouvreMENT

10.1. 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 les délais fixés, Tunisie Telecom procède à la suspension de la ligne.

10.2. Pendant la période de suspension de la ligne, le client est assujéti au règlement de sa facture. En cas de non paiement, Tunisie Telecom se réserve le droit de résilier la ligne, et de procéder à une mise en demeure notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception.

10.3. Dans le cas où la mise en demeure reste sans suite favorable au-delà de la date limite indiquée, le client est privé de tout service relatif à ce contrat, et Tunisie Telecom peut procéder au forçement des dus et frais de résiliation sur l'une des factures objet d'un autre contrat conclu avec Tunisie Telecom.

## ARTICLE 11 : MIGRATION

11.1. La migration d'un plan tarifaire à un autre se fait moyennant la signature d'un formulaire de migration et le paiement éventuel des frais s'y rapportant.

11.2. Le client s'engage à payer les éventuels dus concernant la ligne objet de la migration.

11.3. La migration prend effet à partir du cycle de facturation prochain du service demandé.

## ARTICLE 12 : RESILIATION DU CONTRAT

La résiliation de l'offre « Corporate Liberty » doit faire l'objet d'une demande écrite auprès de l'agence commerciale d'attache du client avec un préavis de deux (02) mois au minimum sauf en cas de résiliation d'office tel que mentionnée à l'article 12.2 ci-dessous.

12.1. Résiliation par le client avant l'expiration du contrat

- Engagement 12 mois : Pour tout engagement de 12 mois, et en cas de résiliation de la ligne durant la période d'engagement, le client est tenu de payer des frais de résiliation qui s'élèvent à 100 DT/TTC.

- Engagement 24 mois : Pour tout engagement de 24 mois, et en cas de résiliation de la ligne durant la période d'engagement le client est tenu de payer des frais de résiliation qui s'élèvent à 150 DT/TTC.

En cas de résiliation au cours de la période de facturation, le montant à facturer est calculé par mois indivisible à partir de la date de début de facturation jusqu'à la date de résiliation du service par Tunisie Telecom.

12.2. Résiliation d'office

Tunisie Telecom se réserve le droit de résilier d'office le présent contrat sans que le client ne puisse prétendre à une quelconque indemnisation, en cas de :

- Non respect par le client de ses engagements pris au titre du présent contrat.
- Soumission du client à une procédure de liquidation ou de redressement judiciaire.

## ARTICLE 13 : FORCE MAJEURE

13.1. Chacune des parties est déchargée de toute responsabilité si l'inexécution de ces obligations résulte d'un cas de force majeure, au sens de la jurisprudence en vigueur et définie par tout événement imprévisible, irrésistible hors du contrôle des parties et rendant momentanément impossible l'exécution de ses obligations.

13.2. En présence d'un cas de force majeure, les parties fournissent leurs meilleurs efforts pour poursuivre le présent contrat.

## ARTICLE 14 : CONFIDENTIALITE

Tunisie Telecom et le client gardent confidentielles toutes les informations qu'ils ont pu recueillir sur l'autre partie dans le cadre de l'exécution du présent contrat et ce même après expiration ou résiliation de ce contrat.

## ARTICLE 15 : LOI APPLICABLE ET COMPETENCE DE JURIDICTION

Le présent contrat est régi par la loi Tunisienne.

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 16 : DOCUMENTS CONTRACTUELS

Les documents contractuels qui font partie intégrante du présent contrat et qui sont cités par ordre de priorité sont :

- Le présent contrat.
- La présentation commerciale de l'offre « Corporate Liberty »
- Le formulaire d'abonnement

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

Lu et approuvé par le Client  
Cachet et signature

### ARTICLE 1 : OBJET

Le présent contrat définit les conditions particulières d'abonnement à l'offre de services « Corporate Security » de Tunisie Telecom.

### ARTICLE 2 : DESCRIPTION DU SERVICE

- 2.1. « Corporate Security » est une offre de services de téléphonie Fixe qui permet au client de définir un plafond des dépenses mensuelles de communications téléphoniques vers toutes les destinations.
- 2.2. L'offre de services « Corporate Security » est composé des deux offres suivantes :
  - « Security » : composée de plusieurs forfaits plafonnés tels que détaillés dans la présentation commerciale de l'offre « Corporate Security ». Chaque forfait est caractérisé par un abonnement mensuel incluant la redevance et un crédit de communications mensuel permettant de communiquer vers tous les réseaux fixes et mobiles nationaux et internationaux jusqu'à épuisement du crédit.
  - « Security Plus » : composée de plusieurs types de forfaits plafonnés tels que détaillés dans la présentation commerciale de l'offre « Corporate Security ». Chaque forfait est caractérisé par un abonnement mensuel incluant la redevance, des communications illimitées 24h/24 7j/7 vers le réseau fixe de Tunisie Telecom (hors services spéciaux) et un crédit de communications permettant de communiquer librement vers tous les réseaux mobiles nationaux et les réseaux mobiles et fixes internationaux.
- 2.3. Chaque mois, le compte du client est alimenté automatiquement du montant de crédit de communication relatif au forfait choisi. Le crédit non consommé au cours du mois est reporté une seule fois et il est cumulé avec le crédit du mois suivant. Après épuisement du solde, le client ne peut plus émettre d'appels, mais continue à en recevoir. Il a la possibilité d'acheter un crédit de communication supplémentaire et d'alimenter son compte par les moyens de recharge disponibles (recharge électronique, carte de recharge, Mobilpay).
- 2.4. Le service « Corporate Security » donne droit à l'inscription à tous les services optionnels de la téléphonie fixe sous réserve de disponibilité du service.

### ARTICLE 3 : CONDITIONS DE SOUSCRIPTION ET PROCEDURE DE MISE EN SERVICE

- 3.1. L'offre « Corporate Security » peut être souscrite soit à la Direction Marché Entreprises, soit aux agences commerciales ou Espaces Entreprises de Tunisie Telecom. Elle est proposée exclusivement sur une ligne prépayée. Les documents nécessaires à la souscription sont cités dans le formulaire d'abonnement annexé au présent contrat.
- 3.2. Le client peut souscrire à un ou à plusieurs forfaits choisis parmi ceux indiqués sur le formulaire d'abonnement et désigne, pour chaque forfait choisi, le nombre des lignes fixes associées.
- 3.3. Une même ligne fixe du client ne peut être associée qu'à un seul forfait.
- 3.4. La liste des lignes fixes du client bénéficiant du service est mentionnée sur le formulaire d'abonnement faisant partie intégrante du présent contrat.
- 3.5. Les lignes fixes désignées pour chaque forfait doivent relever d'une même adresse géographique.
- 3.6. L'accès à l'offre « Corporate Security » est :
  - Limité aux clients professionnels qu'ils s'agissent de personnes physiques ou morales ayant la capacité juridique à s'engager et autorisées à bénéficier de l'offre objet du présent contrat ;
  - Réservé à l'usage professionnel et formellement interdit à l'usage commercial.
- 3.7. Tunisie Telecom procède, préalablement à la signature du présent contrat par le client, à l'étude de faisabilité technique de la demande. Tunisie Telecom assurera par la suite le raccordement du client au réseau téléphonique. A l'issue des prestations d'installation, Tunisie Telecom et le client constatent, dans une fiche de mise en service signée conjointement, que l'installation de la ligne est assurée dans des conditions satisfaisantes.

### ARTICLE 4 : DUREE DU CONTRAT

Le présent contrat est conclu pour une période minimale de 12 ou 24 mois (selon le choix du client) renouvelable par tacite reconduction, sauf demande de résiliation par l'une des parties dans les conditions indiquées à l'article 12 du présent contrat.

### ARTICLE 5 : CHANGEMENT DE FORFAIT

Le client peut modifier le forfait du service Corporate Security choisi initialement soit à la hausse soit à la baisse. Cette modification contractuelle est gratuite et prendra effet à partir du mois suivant la demande de changement.

### ARTICLE 6 : ENGAGEMENT DE TUNISIE TELECOM

- 6.1. Tunisie Telecom s'engage à :
  - Veiller à la transparence de la facturation ;
  - Garantir la maintenance du réseau de la téléphonie fixe ;
  - Garantir la confidentialité des données personnelles du client conformément à la législation en vigueur ;
  - Assurer la permanence, la continuité et la qualité des services rendus, suivant les standards et normes fixés par les autorités compétentes.
  - Aviser le client dans les meilleurs délais des modifications apportées aux conditions tarifaires et contractuelles d'abonnement
  - Mettre en place des moyens techniques nécessaires au bon fonctionnement du réseau et du service téléphonique.
- 6.2 La responsabilité de Tunisie Telecom ne saurait être engagée dans les cas suivants :
  - non respect par le client de ses obligations contractuelles ;
  - mauvais fonctionnement de l'installation privée du client.
  - mauvais fonctionnement du ou non respect des modalités d'utilisation du service par le client
  - perturbation de la qualité de service due à un cas de force majeure.

### ARTICLE 7 : ENGAGEMENT DU CLIENT

- Le client s'engage à :
- Respecter les engagements pris au titre du présent contrat dont il reconnaît avoir pris connaissance lors de la signature ainsi que toutes les conditions décidées ultérieurement et dont il a pris connaissance
  - Assumer son entière responsabilité sur le contenu des données écoluées sur la ligne objet de ce contrat. A cet effet le client est invité à prendre ample connaissance de la réglementation en vigueur.
  - S'acquitter des factures dans les délais fixés. Au cas où elles ne lui parviennent pas, il est en droit de les réclamer auprès des agences commerciales.
  - Aviser par écrit Tunisie Telecom de tout changement survenu (changement d'adresse, de statut...) faute de quoi Tunisie Telecom se déchargera de toute responsabilité et préjudice causé.
  - S'interdire toute utilisation frauduleuse et/ou abusive des services offerts dans le cadre du présent contrat.

### ARTICLE 8 : TARIFICATION

La tarification de l'offre de services « Corporate Security » est détaillée dans la présentation commerciale faisant partie intégrante du présent contrat.

### ARTICLE 9 : FACTURATION

- 9.1. La facture est éditée en Dinar Tunisien (HT et TTC) et comprend les redevances et autres taxes en vigueur.
- 9.2. Le montant de la facture est calculé sur la base du montant du forfait choisi, majoré des redevances des services optionnels et des dus antérieurs. Le client doit s'acquitter de ce montant avant la date limite mentionnée sur la facture.
- 9.3. La facture est mensuelle et libellée au nom du client. Elle est envoyée par voie postale à l'adresse de contact indiquée dans le formulaire d'abonnement. Le client peut accéder à sa facture via le site Web de Tunisie Telecom.
- 9.4. Le paiement des factures peut se faire à la Direction Marché Entreprises, dans les agences commerciales de Tunisie Telecom, dans les bureaux de poste, par Internet à travers l'agence virtuelle, par prélèvement bancaire ou postal, par le biais du service MobilPay ou par carte de recharge à partir du menu 102\* accessible via la ligne Corporate Security.
- 9.5. La facturation de l'offre « Corporate Security » commence à courir :
  - A partir de la date de signature de la fiche de mise en service : dans le cas d'une nouvelle installation
  - A partir de la date de mise en service de la ligne dans le cas d'une migration.
- 9.6. La facture concerne le service de base fourni par Tunisie Telecom et les services optionnels éventuellement souscrits par le Client.

### ARTICLE 10 : RECOUVREMENT

- 10.1. 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 les délais fixés, Tunisie Telecom procède à la suspension de la ligne.
- 10.2. Pendant la période de suspension de la ligne, le client est assujéti au règlement de sa facture. En cas de non paiement, Tunisie Telecom se réserve le droit de résilier la ligne, et de procéder à une mise en demeure notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception.
- 10.3. Dans le cas où la mise en demeure reste sans suite favorable au-delà de la date limite notifiée, le client est privé de tout service relatif à ce contrat, et Tunisie Telecom peut procéder au forçement des dus et frais de résiliation sur l'une des factures objet d'un autre contrat conclu avec Tunisie Telecom.

### ARTICLE 11 : MIGRATION

- 11.1. La migration d'un plan tarifaire à un autre se fait moyennant la signature d'un formulaire de migration et le paiement éventuel des frais s'y rapportant.
- 11.2. Le client s'engage à payer les éventuels dus concernant la ligne objet de la migration.
- 11.3. La migration prend effet à partir du cycle de facturation prochain du service demandé.

### ARTICLE 12 : RESILIATION DU CONTRAT

La résiliation de l'offre « Corporate Security » doit faire l'objet d'une demande écrite auprès de l'agence commerciale d'attache avec un préavis de deux (02) mois au minimum sauf en cas de résiliation d'office tel que mentionné à l'article 12.2 ci-dessous.

- 12.1. Résiliation par le client avant l'expiration du contrat
  - Engagement 12 mois
    - Pour tout engagement de 12 mois, et en cas de résiliation de la ligne durant la période d'engagement, le client est tenu de payer des frais de résiliation qui s'élevaient à 100 DT/TTC.
  - Engagement 24 mois
    - Pour tout engagement de 24 mois, et en cas de résiliation de la ligne durant la période d'engagement le client est tenu de payer des frais de résiliation qui s'élevaient à 150 DT/TTC.

En cas de résiliation au cours de la période de facturation, le montant à facturer est calculé par mois indivisible à partir de la date de début de facturation jusqu'à la date de résiliation du service par Tunisie Telecom.

### 12.2. Résiliation d'office

Tunisie Telecom se réserve le droit de résilier d'office sans que le client ne puisse prétendre à une quelconque indemnisation le présent contrat en cas de :

- Non respect par le client de ses engagements pris au titre du présent contrat.
- Soumission du client à une procédure de liquidation ou de redressement judiciaire.

### ARTICLE 13 : FORCE MAJEURE

- 13.1. Chacune des parties est déchargée de toute responsabilité si l'inexécution de ces obligations résulte d'un cas de force majeure, au sens de la jurisprudence en vigueur et définie par tout événement imprévisible, irrésistible hors du contrôle des parties et rendant momentanément impossible l'exécution de ses obligations.
- 13.2. En présence d'un cas de force majeure, les parties fournissent leurs meilleurs efforts pour poursuivre le présent contrat.

### ARTICLE 14 : CONFIDENTIALITE

Tunisie Telecom et le client gardent confidentielles toutes les informations qu'ils ont pu recueillir sur l'autre partie dans le cadre de l'exécution du présent contrat et ce même après expiration ou résiliation de ce contrat.

### ARTICLE 15 : LOI APPLICABLE ET COMPETENCE JURIDICTION

Le présent contrat est régi par la loi Tunisienne. 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 16 : DOCUMENTS CONTRACTUELS

Les documents contractuels qui font partie intégrante du présent contrat et qui sont cités par ordre de priorité sont :

- Le présent contrat.
- La présentation commerciale de l'offre « Corporate Security ».
- Le formulaire d'abonnement

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

Lü et approuvé par le Client  
Cachet et signature