

Définitions

Blueline : Fournisseur de Service Internet autorisé par l'OMERT par décision N°2010/336-OMERT/DG du 6 juillet 2010, co-contractant.

GULFSAT Madagascar : opérateur télécom, titulaire d'une licence délivrée par l'OMERT sous la référence N°2010/02-OMERT/DG/JO du 19 Novembre 2010, propriétaire des matériels utilisés par **Blueline** suivant le contrat de mise à disposition en date du 12 mars 2001.

Le CLIENT : personne physique ou morale co-contractante, bénéficiaire du service.

Article 1 - Objet du contrat

Le Contrat **Blueline** a pour objet de définir l'intégralité des conditions d'accès aux produits et services de **Blueline**. Le Contrat **Blueline** est constitué de manière indivisible par les présentes Conditions Générales, les Conditions Particulières du service et le Bon de Commande associé.

L'offre **Blueline** est composée de différents produits et services, commercialisés selon différents plans tarifaires déclinés dans le Bon de Commande et les Conditions Particulières.

Article 2 – Portée et formation du contrat

Les offres (matériels et services) proposées par **Blueline** sont soumises aux présentes conditions générales, qui sont appliquées prioritairement à toutes conditions générales d'achat établies par le CLIENT. Le contrat est ferme et réputé parfait dès la signature par les deux parties.

Article 3 – Durée et terme du contrat

Le présent contrat prendra effet dès la date de sa signature. Il est défini pour une durée fixée dans le Bon de Commande et les Conditions Particulières renouvelable par tacite reconduction.

En cas de modification du service (ajout ou basculement ou autres) la durée du contrat sera modifiée à une durée équivalente au contrat du dernier service souscrit.

Article 4 – Tarif des services

Le tarif est annexé au présent contrat dans le Bon de Commande

- Les matériels dans la catégorie A proposés dans le Bon de Commande sont mis à disposition ou en location.
- Les matériels dans la catégorie B proposés dans le Bon de Commande sont vendus.
- Les services proposés dans le Bon de commande peuvent faire l'objet de frais d'accès aux services et/ou frais mensuels.

Toutefois, Blueline se réserve la possibilité de procéder à une révision de prix suite à une variation de ses propres coûts, due notamment à une modification des taxes en vigueur, une modification des normes techniques, des variations monétaires, ou d'une manière générale à une variation des coûts de **Blueline**.

Blueline s'engage à prévenir le CLIENT, 01 (un) mois à l'avance de toute modification du tarif par tout moyen laissant trace écrite : E-mail, courrier postal, fax ou tout autre moyen de transmission de document.

En cas de non-acceptation par le CLIENT, qui devra être signifiée impérativement à **Blueline** dans les 02 (deux) semaines suivant la notification, le contrat sera résilié de plein droit dès la date d'applicabilité du nouveau tarif.

Article 5 – Facturation et recouvrement

La première facture sera calculée au prorata temporis et sera prélevée le mois suivant.

Les factures mensuelles sont envoyées par email et payables au plus tard le cinq (5) du mois en cours par prélèvement bancaire exclusivement (sous réserve des délais de traitement bancaire). Chaque mois commencé est dû en entier.

Le CLIENT devra supporter tous les frais occasionnés par le recouvrement des sommes dues. Ces factures seront transmises par e-mail et le CLIENT ne pourra se prévaloir de ne pas payer sous prétexte qu'il n'a pas reçu la facture.

Toute contestation liée à la facturation doit être notifiée à Blueline par écrit, par courrier recommandé dans un délai de 10 (dix) jours à dater de la réception de la facture et adressée au :

Responsable de Gestion Clientèle
Blueline BP 8127
Ankorondrano - Antananarivo 101

Passé ce délai de contestation de 10 jours, les factures seront réputées acceptées par le CLIENT.

Est tiers payeur, la personne physique ou morale qui s'engage à payer les factures correspondant aux produits et services fournis au CLIENT par Blueline, sans que le CLIENT en soit déchargé.

Le tiers payeur sera informé dans les conditions prévues à l'article 4 du présent contrat principal, de toute modification des tarifs de produits et services fournis au CLIENT.

Pour qu'un tiers payeur soit admis comme débiteur de **Blueline**, le CLIENT s'engage à fournir à **Blueline** les documents prévus dans le Bon de Commande.

Le CLIENT fournit au service Clients de **Blueline** une attestation du tiers payeur jointe au présent contrat, par laquelle il s'engage à payer le prix des produits et services fournis par **Blueline** au CLIENT dans les conditions prévues à l'article 5 du présent contrat principal.

Le CLIENT s'engage à informer le tiers payeur qu'il peut mettre fin à son obligation de paiement par lettre recommandée avec accusé de réception. Une copie sera adressée à **Blueline** avec accusé de réception. Le tiers payeur est libéré par le paiement de la première facture qui suit la réception de la lettre recommandée.

En cas de défaillance du tiers payeur, le CLIENT n'est pas exonéré de son obligation de paiement. La désignation du tiers payeur ne dégage pas l'abonné de sa qualité de débiteur direct et seul responsable du paiement des produits et services vis à vis de Blueline.

Article 6 – Retard ou défaut de paiement

En cas de retard de paiement ou rejet de prélèvement bancaire, **Blueline** se réserve le droit de suspendre les services immédiatement et durant une période maximale de 2 (deux) mois. Passé ce délai, si le règlement de toutes les sommes dues n'est pas intervenu, le présent contrat sera résilié de plein droit. Les matériels installés chez le CLIENT deviennent alors immédiatement exigibles et le CLIENT s'engage à les restituer sans délai. Le cas échéant, **Blueline** effectuera la désinstallation des matériels chez le CLIENT sans que cela remette en cause toutes les sommes dues par ce dernier.

En cas de rejet du prélèvement bancaire, **Blueline** facturera des frais de traitement dont le montant est précisé sur les factures

Tout retard de règlement entraîne, 15 jours (quinze) jours après la date d'échéance, l'application d'une pénalité de retard sur l'intégralité des sommes dues de (deux) 2 % par mois.

Article 7 – Résiliation

Le présent contrat est conclu pour une durée fixée dans le Bon de Commande et dans les Conditions Particulières, renouvelable par tacite reconduction. Les parties peuvent résilier ce contrat, à chaque date anniversaire du dernier contrat de service souscrit se référant au contrat principal, en notifiant l'autre partie au moins 02 (deux) mois à l'avance par lettre recommandée avec accusé de réception.

En cas de résiliation anticipée et si la résiliation intervient avant la date anniversaire du contrat, le CLIENT est redevable de la totalité des prestations pour la période restant à courir jusqu'à l'échéance prévue du contrat. En cas de location ou mise à disposition, le CLIENT doit restituer les matériels concernés faute de quoi, il sera tenu de payer leur valeur de remplacement en vigueur consultable dans les points de vente **Blueline**. Le présent contrat et ses obligations ne cessent que lorsque le CLIENT aura réglé tous les montants dus.

En cas de non-respect de l'une ou quelconque des clauses du contrat, **Blueline** se réserve le droit de résilier sans préavis.

En cas de résiliation, un test contradictoire de bon fonctionnement des matériels sera réalisé. La remise des matériels dans leur intégralité feront l'objet d'une attestation signée par les 2 parties. Les obligations prévues au présent contrat ne cessent qu'après parfait paiement des sommes dues à **Blueline**.

Il est expressément convenu que les frais d'accès aux services ne sont aucunement remboursables et restent acquis à **Blueline** quelle que soit la cause de la résiliation du contrat.

Article 8 - Droit applicable

Le présent contrat sera interprété conformément aux lois et réglementations en vigueur à Madagascar.

Article 9 – Dispositions diverses: Attribution de compétence

Les parties conviennent de soumettre leurs différends dans l'exécution ou l'interprétation du présent contrat aux tribunaux relevant de la juridiction d'Antananarivo.



CONDITIONS PARTICULIERES Service Blueline Internet

ARTICLE 1 - DUREE

Le contrat est conclu pour une durée indiquée sur le bon de commande **Blueline** renouvelable par tacite reconduction pour une durée équivalente.

Le CLIENT dispose d'une période de rétractation de 03 (trois) jours après la date de signature du présent. S'il souhaite faire valoir ce droit, il devra faire parvenir au Service CLIENT de **Blueline**, par courrier avec accusé de réception avant la fin de la période de rétractation, une lettre demandant la résiliation du contrat.

Le CLIENT dispose de 03 (trois) jours ouvrés après l'activation du service pour fournir un dossier de souscription complet. Si tel n'est pas le cas, le service sera suspendu jusqu'à régularisation et résilié si celle-ci n'intervient pas avant le 7ème jour.

ARTICLE 2 - MATERIEL

2.1. Le matériel de réception faisant l'objet d'une location ou d'une mise à disposition, reste la propriété de **blueline** et sera livré avec ses équipements et accessoires.

2.2. Le CLIENT sera tenu, ainsi qu'il s'y oblige, de maintenir le matériel en bon état d'entretien pendant toute la durée de son contrat, de manière à le rendre en bon état de fonctionnement à la fin dudit contrat.

2.3. Dans le cas où des réparations, fournitures de pièces de rechange ou un remplacement seraient nécessaires, le CLIENT devra s'adresser exclusivement à **blueline**. Ces réparations, fournitures de pièces de rechange, ou remplacement seront facturées suivant les tarifs en vigueur consultables dans les points de vente **Blueline**.

2.4. Le CLIENT fera assurer le matériel à sa valeur de remplacement pendant la durée du contrat, contre l'incendie, la foudre, le vol et les risques locatifs.

ARTICLE 3. ENGAGEMENTS RECIPROQUES

Afin de maintenir la qualité du réseau fournie dans le cadre des présentes, **Blueline** et le CLIENT sont respectivement astreints au respect des obligations ci-après définies:

Blueline :

- déploiera tous les efforts afin d'assurer la disponibilité de service
- apportera aux matériels de connexion les modifications qu'il juge nécessaires afin d'améliorer ses services. Les modifications qui seraient susceptibles d'avoir une incidence sur les équipements du CLIENT ou sur son recours aux services lui seront notifiées avec un délai de préavis suffisant pour lui permettre d'adapter ses équipements aux nouvelles spécifications. Toutefois, **Blueline** ne sera pas tenue de continuer à assurer ses services du fait d'une non mise en conformité des installations du CLIENT.
- mettra à la disposition du CLIENT ses services de maintenance nécessaires pour une continuité normale de service.

Le CLIENT:

- utilisera les services et les matériels de connexion Internet de **Blueline** en conformité avec le guide d'utilisation fourni ;
- s'interdit toute intervention de quelque nature que ce soit sur le matériel de connexion.
- s'interdit toute utilisation abusive du service qui viendrait à causer une perturbation du fonctionnement, en particulier, et sans que cette liste soit exhaustive, tout piratage de logiciels, envoi de spam et de virus, falsification d'identité, broadcast, se livrer à des activités prohibées par les textes en vigueur, notamment ceux régissant les télécommunications, téléchargements illégaux ou extrêmement volumineux pouvant affecter la stabilité du réseau.
- s'engage, dans le cas où le service souscrit est de type illimité en temps et en volume, à utiliser le service Internet de manière raisonnable dans le cadre d'un usage strictement familial. En cas de consommation anormalement élevée, volontaire ou involontaire de la part du CLIENT sur une longue période risquant de porter atteinte à l'intégrité du réseau et autres clients, **Blueline** se réserve le droit de plafonner temporairement le débit sans toutefois remettre en cause le principe d'une offre illimitée. Un usage est réputé anormal au-delà de 100% de consommation au dessus de la moyenne de consommation de l'ensemble des clients pour le même service et sur la même période de mesure. En cas d'abus, c'est-à-dire de consommation anormale ayant amené à une restriction partielle temporaire de manière répétée sur une période de 2 mois minimum, **Blueline** se réserve le droit, dans l'intérêt de son réseau et de ses clients, de suspendre le service immédiatement et sans préavis jusqu'à résolution du problème par le CLIENT et pourra résilier l'abonnement, par lettre recommandée avec accusé de réception ou par porteur contre récépissé, sans être tenu au paiement de quelconques dommages et intérêts.
- s'engage à prendre les mesures techniques nécessaires à la sécurisation de son système informatique pour qu'il ne soit pas utilisé à son insu.

ARTICLE 4 - SERVICES OFFERTS

Le CLIENT aura accès au service de transmission de données Internet de **Blueline** sans discontinuité pendant toute la durée du présent contrat, sauf modification en cas de maintenance des infrastructures.

Les tarifs des abonnements Internet **Blueline** sont susceptibles de modifications, qui seront communiquées au CLIENT 01 (un) mois à l'avance

Assistance technique

Le support téléphonique de **Blueline** est accessible 24h/24, 7j/7 au 0203 085 085.

Le **Centre Technique Blueline** situé à Antanimena est ouvert du lundi au samedi de 8h30 à 17h30.

Ces services font partie intégrante des prestations hors frais de communication et couvriront, s'il y a lieu, les réparations des différents éléments composant le réseau et l'équipement fourni par **Blueline**.

Toutefois seront facturées au CLIENT les réparations consécutives à un dommage au matériel imputables au CLIENT, tels que dommages physiques au matériel, non-respect de la tension ou de la fréquence d'alimentation électrique, modification du lieu d'implantation, modification des paramètres, tentative d'intervention sur le matériel ou sur son système d'exploitation, et sans que cette liste soit exhaustive.

ARTICLE 5 - PRESTATIONS SUPPLEMENTAIRES

Toute prestation supplémentaire, par exemple sur le réseau LAN du CLIENT, sera exclusive des accords du présent contrat et fera suite à une demande formulée par le CLIENT. Dans ce cas, les services éventuellement fournis par **Blueline** feront l'objet d'une facturation complémentaire au titre des travaux additionnels.

ARTICLE 6 - RESPONSABILITES ET RISQUES

La responsabilité de **Blueline** ne sera pas engagée en cas d'interruption de service pour force majeure, ou de manière générale pour toute cause échappant au contrôle effectif et immédiat de **Blueline**. Dans une telle situation, les obligations de **Blueline** seront suspendues pendant toute la durée de l'événement ayant causé le cas de force majeure.

Le rôle de **Blueline** se limitant à la transmission de données, sa responsabilité ne sera en aucun cas mise en jeu au cas où un tiers viendrait à pénétrer dans le système de traitement de données du CLIENT. Le CLIENT restera seul responsable de la protection de son système de traitement de données contre de telles intrusions.

Le CLIENT reconnaît être informé des risques de dommages inhérents à la connexion de matériels de télécommunication à ses propres équipements. Il accepte donc expressément que **Blueline** ne pourra en aucun cas être tenue responsable de dommages de quelque nature que ce soit causés aux équipements et usagers du service souscrit par le CLIENT par les matériels de **Blueline**. Le CLIENT prendra toutes les mesures de protection et d'assurance contre de tels risques.

La responsabilité du CLIENT sera engagée pour tous dommages causés aux dits matériels en raison de sa faute ou de sa négligence. Par ailleurs, le CLIENT sera responsable en sa qualité de gardien et de dépositaire en cas de vol de l'équipement. Le CLIENT sera en outre seul responsable de tous dommages corporels, matériels ou immatériels qui pourraient lui être causés directement ou indirectement, à sa personne ou à des tiers du fait de l'équipement.

ARTICLE 1 - DUREE

Le contrat est conclu pour une durée indiquée sur le bon de commande **Blueline** ou sur la recharge **Blueline** Phone achetée.

Le service sera activé une fois le dossier de souscription complet et conforme au Bon de Commande, transmis à **Blueline**.

ARTICLE 2 – OBLIGATIONS ET RESPONSABILITES DE BLUELINE

2.1. Blueline met en place les moyens nécessaires à la bonne marche du service. Elle prend les mesures nécessaires au maintien de la continuité et de la qualité du service de télécommunication. L'obligation de **Blueline** est une obligation de moyen.

2.2. Blueline ne peut être tenue responsable :

- des perturbations causées par des travaux d'entretien, de renforcement, de réaménagement ou d'extension des infrastructures, ainsi qu'en cas de force majeure au sens de la jurisprudence de la Cour de Cassation.

- de la cessation de l'autorisation d'exploitation du service sur décision de l'autorité publique ou d'un cas fortuit,

- des prestations rendues par des prestataires de services indépendants, auxquelles le CLIENT peut avoir accès par l'intermédiaire, notamment, des distributeurs. Toute réclamation concernant ces services doit être adressée directement aux prestataires les ayant rendus,

- de la modification du numéro d'appel suite à des contraintes techniques dans les conditions définies à l'article 2.3,

- des interruptions du service de téléphonie d'autres réseaux ou filières auxquels **Blueline** est interconnecté, résultant de la cessation partielle ou totale de l'exploitation dudit réseau de l'opérateur et ce quelle qu'en soit la cause.

- En cas de force majeure ou de tout fait d'un tiers. Sont considérés comme des cas de force majeure ou cas fortuits : les intempéries exceptionnelles, les catastrophes naturelles, les inondations, les incendies, la foudre, les phénomènes d'origine électrique ou électromagnétique qui perturbent le réseau, les grèves, émeutes et mouvements populaires de toute nature, les attentats, les restrictions légales à la fourniture de services de télécommunications et, de façon générale, les événements ayant nécessité l'application de plans locaux et nationaux de maintien de la continuité des services de télécommunications, et tout autre événement de force majeure ou cas fortuit.

2.3. Si pour des raisons techniques, **Blueline** est contraint de modifier le numéro d'appel du CLIENT, **Blueline** informe le CLIENT dans un délai préalable qui ne saurait être inférieur à 1 (un) mois. Le CLIENT pourra alors résilier son abonnement dans les conditions prévues dans le contrat principal. Cette faculté de résiliation ne s'applique pas dans l'hypothèse où le changement de numérotation résulte d'une décision d'une autorité réglementaire.

2.4. **Blueline** ne saurait en aucun cas être tenu de réparer d'éventuels dommages indirects subis par le CLIENT à l'occasion de l'utilisation du service. Les dommages indirects sont ceux qui ne résultent pas exclusivement et directement de la défaillance des prestations de **Blueline**. On entend notamment par dommages indirects les pertes d'exploitation et les préjudices commerciaux.

ARTICLE 3 - OBLIGATIONS DU CLIENT

3.1. Le CLIENT s'engage à utiliser un matériel homologué, conformément à l'article 17 de la loi 2005-023. **Blueline** est matériellement et contractuellement indépendant du matériel agréé utilisé par le CLIENT..

3.2. Le CLIENT s'engage à payer ou à faire payer le prix des services qui lui sont fournis par **Blueline** selon les modalités prévues dans le contrat principal.

Le manquement à cette obligation peut entraîner l'application des dispositions des articles 5 et 6 des Conditions Générales du Contrat Principal.

3.3. Le CLIENT s'engage à informer **Blueline** dans un délai de 15 (quinze) jours de toute modification aux informations qu'il a fournies lors de la souscription du contrat, et notamment de tout changement de domicile ou de coordonnées bancaires.

Le manquement à cette obligation peut entraîner l'application des dispositions prévues dans le contrat principal.

3.4. Le CLIENT ne peut en aucun cas céder ou transmettre à un tiers à titre onéreux ou gratuit, sous quelque forme que ce soit, le bénéfice du présent contrat sans l'accord préalable et écrit de **Blueline**.

Le manquement à cette obligation peut entraîner l'application des dispositions prévues dans le contrat principal.

ARTICLE 4 - LIMITATION DE CREDIT

4.1. La limite de Crédit est obligatoirement fixée soit par le montant de la recharge achetée ou lors de la souscription à un abonnement **Blueline** Phone.

4.2. Le CLIENT peut suivre à titre indicatif sa consommation via le site www.blueline.mg.

4.3. Suivant les offres, une procédure d'alerte par SMS peut être mise à la disposition du CLIENT quand il a atteint un certain seuil consommation. Arrivé à la limite de Crédit, le CLIENT ne pourra plus émettre d'appels ni de SMS et devra soit recharger son compte, soit attendre la prochaine période de facturation.

4.4. Tout dépassement de consommation au delà de la limite de crédit reste dû intégralement par le CLIENT sans qu'aucune contestation ne soit recevable.

ARTICLE 5 - AVANCE SUR CONSOMMATION

5.1. L'avance sur consommation est obligatoire pour toutes les offres **Blueline** Phone par abonnement.

5.2. L'avance sur consommation est fixée à deux fois la limite de crédit mensuelle et sera précisée dans le Bon de Commande L'avance sur consommation versée par le CLIENT et affectée à son compte est valable pendant toute la durée de l'abonnement à l'offre **blueline** et ne sera pas rémunérée.

5.3. Il appartient au CLIENT de veiller à ce que le crédit affecté à son compte soit suffisant pour ne pas s'exposer à une interruption de communication.

5.4. Tout dépassement de l'avance sur consommation reste dû par le CLIENT sans qu'aucune contestation ne soit recevable.

5.5. Mise à jour de l'Avance sur Consommation : en cas de modification de la limite de crédit, l'avance sur consommation devra être réajustée en restant égale au double de la limite de Crédit. Cette modification prend effet à compter du prochain mois de l'abonnement sous réserve du respect d'un préavis de 01 (un) mois.

5.6. Le CLIENT peut mettre fin à son contrat d'abonnement dans les conditions prévues les Conditions Générales du contrat concerné.

En cas de fin d'abonnement, la restitution de l'avance sur consommation non utilisée est redevable dans un délai maximum de 03 (trois) mois.

ARTICLE 6 – DROIT D'ACCES AUX INFORMATIONS DES CLIENTS

Les informations concernant les CLIENTS, contenues dans les fichiers de **Blueline**, ne sont transmises qu'aux personnes physiques ou morales qui sont expressément habilitées à les connaître.

En cas d'impayé ou de déclaration irrégulière, les informations relatives au CLIENT sont susceptibles d'être inscrites dans un fichier accessible aux opérateurs de télécommunications.

ARTICLE 7 – RESTRICTION DU SERVICE

9.1. En cas de non-paiement total ou partiel d'une facture à la date limite de paiement figurant sur la facture, le service sera restreint en appels entrants uniquement suivi ensuite d'une mise en demeure par lettre simple.

L'abonnement reste dû pendant la période de restriction en appels entrants.

A défaut de paiement dans les 15 jours suivant la restriction en appels entrants, la ligne pourra être résiliée par **Blueline**.

Le service sera également restreint dans les mêmes conditions si le CLIENT manque à l'une quelconque de ses obligations telles que prévues à l'article 3 des présentes conditions particulières.

En cas de résiliation d'une ligne, **Blueline** se réserve le droit de résilier toute autre ligne mise à la disposition du CLIENT.

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

Pour des raisons impératives de sécurité, **Blueline** peut, soit suspendre la ligne avec ou sans préavis, soit, sans suspendre la ligne, demander au CLIENT de ne pas utiliser sa ligne temporairement. Dans cette hypothèse, tant que le CLIENT continue à utiliser sa ligne, il reste responsable des communications susceptibles d'être passées à partir de cette dernière.

Dans l'hypothèse du paiement par un tiers payeur, si le tiers payeur manquait à son obligation de paiement, la ligne est suspendue par **Blueline**.

Dans tous les cas visés par cet article, l'abonnement reste dû à **Blueline**.

ARTICLE 8 – NON REVENTE DE SERVICE

Le CLIENT s'engage par la présente à ne pas utiliser le service fourni par **Blueline** dans le but de revendre à un tiers la terminaison d'appels à destination d'autres CLIENTS d'un opérateur de télécommunication sur le territoire malgache.

Le non-respect de cet engagement entraînera de la part de **Blueline**, outre la résiliation immédiate et définitive des services du contrat principal, l'application sur toutes les factures concernées d'un tarif correspondant à celui de la terminaison d'appels internationaux appliquée par **Blueline** à ses correspondants, ainsi que la notification à l'organisme en charge de la réglementation du secteur des télécommunications à Madagascar ayant autorité à effectuer des poursuites judiciaires conformément à la réglementation en vigueur à Madagascar.