

## CONDITIONS GÉNÉRALES SERVICE EMISSION SMS

Version en date du 04/10/2012

### DEFINITIONS :

**Client** : Personne physique ou morale, domiciliée en Tunisie, signataire des conditions contractuelles générales et particulières de OVH pour tout service souscrit auprès de la société OVH.

**Commanditaire** : Personne physique inscrite au Registre du Commerce ou exerçant une profession libre, personne morale ou organisme public qui fournit par l'intermédiaire du Client un service aux utilisateurs et aux utilisateurs inscrits sur son service.

**Contrat** : Le contrat est formé du bon de commande électronique rempli par le Client via l'interface OVH, des présentes conditions générales et éventuellement de conditions particulières.

**Frais de mise en service** : Frais facturés au Client par OVH lors de l'activation de son Service ou d'une offre additionnelle rattachée à celui-ci.

**Identifiant Client** : Compte Client pour tout service souscrit auprès d'OVH et permettant l'accès à l'interface de gestion.

**Interface de gestion** : Espace "Manager" accessible sur le site OVH par le Client après identification par l'entrée de son identifiant client et mot de passe correspondant.

**MOM** : Logiciel développé par le groupe OVH et permettant la gestion des Services du Client directement depuis son ordinateur personnel sans se connecter au site OVH

**MSISDN** : Numéro de téléphone permettant l'identification d'un utilisateur d'un réseau de télécommunication.

**MMS** : Signifie "Multimedia messaging service" service de messagerie multimédia transmis sur les terminaux mobiles.

**Pack** : Forfait contenant un nombre prédéterminé de SMS pouvant être envoyés par le Client par l'intermédiaire du Service.

**Roaming** : Situation au cours de laquelle un abonné mobile est connecté sur un réseau différent du réseau de l'opérateur avec lequel il a souscrit son offre mobile.

**Service** : Désigne l'ensemble des services fournis par OVH conformément aux contrats souscrits par le Client.

**Site OVH** : Site web de la société OVH accessible depuis le réseau Internet à l'adresse <http://www.ovh.tn> à partir d'un accès internet.

**SMS** : Signifie "Short Message Service". Messages alphanumériques de 160 caractères pouvant être émis et réceptionné sur un terminal mobile ou fixe compatible.

**SMS-MT** : SMS adressé par un éditeur de Service ou commanditaire à destination du terminal compatible de l'utilisateur.

**Utilisateur** : Destinataire final des SMS et pour lequel le Client a obtenu le consentement préalable à la réception de SMS-MT.

## **ARTICLE 1** : OBJET

Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les conditions techniques et financières de l'offre SMS de la société OVH. Toute utilisation du Service est subordonnée au respect des présentes conditions contractuelles par le Client.

## **ARTICLE 2** : FOURNITURE DU SERVICE

### 2.1 : Description du Service

- Le Service consiste en l'acheminement depuis le réseau du groupe OVH de SMS à destination des MSISDN des utilisateurs du Client ou du commanditaire du service.

L'utilisation du Service est soumise préalablement à la création d'un identifiant Client.

Le Service peut être utilisé par l'intermédiaire de l'interface de gestion du Client, par l'intermédiaire d'une application API, ou encore depuis le logiciel MOM.

Le Service permet d'émettre des SMS à destination d'une liste préétablie de pays figurant sur le site <http://www.ovh.tn/> Il appartient au Client de s'assurer que les destinataires de ses SMS disposent bien de lignes téléphoniques appartenant à l'un des opérateurs figurant sur la liste disponible sur le site d'OVH.

OVH ne garantit pas le bon acheminement des SMS émis par le Client à destination d'opérateurs ne figurant pas sur cette liste.

OVH se réserve la possibilité de modifier tout ou partie de cette liste pour ajouter de nouvelles destinations. Dans l'hypothèse de la suspension d'une destination, OVH en informera ses clients par une communication sur le site <http://www.ovh.tn/> et/ou par l'envoi d'un courriel à l'adresse renseignée par le Client lors de la création de son identifiant Client.

L'envoi de SMS fait l'objet d'une facturation unique quelque soit le pays et l'opérateur du MSISDN du destinataire final.

Le Client peut déterminer lors de l'envoi d'un SMS, la durée de validité de celui-ci. Cette durée correspond au laps de temps pendant lequel l'opérateur de l'utilisateur tentera d'acheminer le SMS sur le terminal de celui-ci. Le Client est facturé dès émission du SMS sans garantie que le SMS soit effectivement acheminé à l'utilisateur.

Le Client peut également envoyer des SMS différés de 48 heures, le Client peut alors choisir d'envoyer le SMS sur le terminal de l'utilisateur dans les 48 heures suivant la validation de l'envoi. OVH rappelle au Client qu'il ne peut annuler un SMS différé une fois la demande d'envoi validée.

Le service ne permet pas l'envoi de MMS.

## 2.2 Numéro de téléphone

Pour toute émission de SMS depuis la plateforme du groupe OVH, il appartient préalablement au Client de procéder à la validation de son ou ses numéro(s) de téléphone correspondant à une ligne téléphonique physiquement localisée en Tunisie. Ce numéro sera présenté comme numéro émetteur sur les SMS émis par le Client par l'intermédiaire du Service.

Le Client peut demander l'activation de son Service sur un numéro de téléphone mobile par l'intermédiaire d'un SMS émis par OVH et contenant un code d'activation. Cet envoi lui sera décompté de son pack SMS.

Le Client peut également demander l'activation de son Service sur un numéro de téléphone fixe tunisien, un appel sera effectué sur le numéro choisi par le Client et un message vocal lui sera transmis. Un SMS sera décompté du pack du Client pour l'activation du numéro par téléphone.

Le Client peut demander l'activation du numéro de son choix par l'intermédiaire d'un courrier postal. Huit SMS lui seront alors décomptés de son pack SMS.

Le Client peut choisir lors de chaque émission de SMS, le numéro de téléphone qu'il souhaite indiquer comme numéro émetteur, sous réserve que le numéro ait préalablement fait l'objet d'une activation conformément aux dispositions des présentes.

### **ARTICLE 3** : MODALITES DE SOUSCRIPTION

Pour souscrire au Service, il appartient au Client de se connecter sur le site <http://www.ovh.tn/>

Il appartient au Client de créer son compte client lors de la commande ou se connecter à partir de son compte déjà existant. Le Client doit s'assurer que les informations renseignées sont exactes.

OVH se réserve le droit de demander au Client de lui communiquer par tout moyen une liste de documents justificatifs de son identité et de son lieu de résidence permettant l'ouverture de sa ligne. A défaut de réception de ces documents sous sept jours à compter de sa demande, OVH se réservera le droit de limiter le service jusqu'à transmission des éléments demandés.

### **ARTICLE 4** : OBLIGATIONS DU CLIENT

Le Client s'engage à disposer du pouvoir, de l'autorité et de la capacité nécessaires à la conclusion et à l'exécution des obligations prévues aux présentes.

Le Client s'engage à communiquer et à justifier à OVH ses coordonnées et son lieu de résidence exactes ainsi qu'à procéder à leur mise à jour régulièrement.

Il appartient au Client de transmettre des informations valides permettant son identification.

Il s'engage à communiquer les documents à jour dès que nécessaire (déménagement...).

Le Client s'engage à utiliser le Service conformément aux dispositions législatives et réglementaires en vigueur.

Le Client s'interdit tout comportement ayant pour objet ou pour effet de créer dans l'esprit du public une confusion entre lui-même et OVH. En ce sens, le Client s'engage à faire figurer pour tout SMS-MT adressés aux utilisateurs, sa dénomination commerciale, ou lorsqu'il intervient pour le compte d'un tiers, le nom du commanditaire pour lequel le message est envoyé.

Le Client garantit disposer de l'ensemble des droits de propriété intellectuelle pour la diffusion de contenu ou application faisant l'objet d'une protection particulière.

Le Client s'engage à ne pas émettre de SMS contenant :

- des messages à caractère violent, pornographique, raciste, antisémite, discriminatoire, susceptibles de porter atteinte au respect de la personne humaine et de sa dignité, de la protection des enfants, ...

- des messages incitant à la commission de crimes ou délits, encourageant l'utilisation de substances illicites, la commission du suicide...

- des messages pour la promotion de mouvements sectaires, ou considérés comme représentant un risque sectaire pour les services de l'Etat, ou reconnus comme tels par une décision de Justice ayant autorité de la chose jugée...

Le Client s'interdit également toute émission de SMS pour la promotion directe ou indirecte de produits faisant l'objet d'une interdiction législative.

Le Client s'engage à respecter l'ensemble des prescriptions de la Loi n° 2000-83 du 9 août 2000, relative aux échanges et au commerce électronique" et le "Code des Télécommunications", le Client s'interdit à ce titre tout envoi de SMS à destination d'utilisateurs n'ayant pas expressément accepté la réception de tels messages. Le Client s'engage à veiller au respect de l'ensemble des dispositions légales et réglementaires relatives au traitement des données à caractère personnel ainsi qu'à la protection de la vie privée, notamment en matière de communications électroniques.

Il appartient au seul Client de s'assurer du traitement des demandes formulées par les utilisateurs et notamment relatives aux demandes d'opposition à la réception des SMS du Client, notamment par l'intermédiaire des demandes formulées par l'envoi du terme "STOP". Il en est de même des demandes visant à l'identification du commanditaire par l'envoi du terme "CONTACT".

Le Client s'engage à informer OVH de tout envoi massif de SMS susceptible d'entraîner une surcharge sur le réseau d'OVH, dans les sept jours précédant la date d'envoi déterminée. Cet avertissement préalable a pour finalité de permettre à OVH d'anticiper toute augmentation soudaine du nombre de SMS émis depuis sa plateforme. A défaut d'avertissement préalable, OVH ne saurait voir sa responsabilité engagée pour défaut d'acheminement des SMS émis par le Client.

Le Client reconnaît qu'OVH peut être amenée à lui transmettre des recommandations techniques visant à améliorer la qualité du Service et/ou sa sécurité et s'engage à ce titre à se connecter régulièrement à son interface de gestion ainsi qu'à son service de messagerie électronique.

Le Client reconnaît qu'OVH peut être amenée, dans le but d'améliorer la qualité du Service, à effectuer des interventions techniques sur ses infrastructures susceptibles d'altérer le bon fonctionnement du Service ou de le suspendre pour une durée limitée. OVH se bornera à communiquer préalablement par l'intermédiaire de l'ensemble des moyens de communication dont elle dispose, les modalités de l'interruption du Service ainsi que la durée estimée de la coupure du service.

Le Client s'engage à utiliser des équipements de télécommunication conformes à la réglementation en vigueur, et à utiliser le Service conformément aux dispositions du présent Contrat.

Le Client s'engage notamment à ne pas utiliser le Service pour des tentatives d'escroqueries téléphoniques, harcèlement, menaces, méthodes de prospection abusive sans consentement préalable ou pour toute utilisation portant atteinte à l'ordre public ou aux bonnes mœurs et à vérifier la conformité et la légalité de l'utilisation du Service dans le pays de réception du Service.

Le Client qui a la qualité de consommateur, s'engage à utiliser le service en bon père de famille au sens des dispositions du code des obligations et des contrats et le code des statuts personnels mais également de la jurisprudence actuelle. Toute consommation manifestement abusive du service entraînera la possibilité pour OVH de limiter ou de suspendre tout ou partie du Service.

En cas d'utilisation considérée comme abusive par OVH ou ses partenaires, OVH se réserve le droit de suspendre le Service du Client.

De façon générale, toute utilisation non conforme aux présentes entraînera la possibilité pour OVH de suspendre le Service.

Le Client s'engage à prendre toutes les mesures nécessaires à la non divulgation ou utilisation illicite de son mot de passe remis confidentiellement par OVH et permettant l'accès à son interface de gestion.

## **ARTICLE 5 : RESPONSABILITE DU CLIENT**

Le Client demeure seul responsable du contenu du SMS émis depuis la plateforme d'OVH mais également des actions de promotion et de communication effectuées par l'intermédiaire du Service.

Le Client garantit OVH de toute réclamation, action et/ou recours de quelque nature que ce soit émanant d'un tiers, du commanditaire ou des utilisateurs.

Le Client s'engage à régler directement à l'auteur de la réclamation toute somme que celui-ci exigerait de OVH. En outre, le Client s'engage à intervenir sur demande de OVH à toute instance engagée contre cette dernière ainsi qu'à garantir à OVH de toutes les condamnations qui seraient prononcées contre elle à cette occasion. En conséquence, le Client s'engage à faire son affaire personnelle de toute réclamation et/ou procédure quelle qu'en soit la forme, l'objet ou la nature qui serait formée contre OVH et qui se rattacherait aux obligations mises à la charge du Client au titre des présentes.

Le Client, seul responsable du contenu du message, s'engage à assurer à ses frais la défense de OVH dans le cas où cette dernière ferait l'objet d'une action en revendication, relative aux données, informations, messages, pour violation de la vie privée, atteinte au droit des données personnelles etc., diffusées par l'intermédiaire de la plateforme OVH, et à prendre à sa charge l'indemnité due en réparation du préjudice éventuellement subi, à condition d'avoir toute liberté pour transiger et conduire la procédure.

Le Client supportera seul les conséquences du défaut de fonctionnement du Service consécutif à toute utilisation, par les membres de son personnel ou par toute personne auquel le Client aura donné accès au Service. De même, le Client supporte seul les conséquences de la perte ou le vol du ou des mots de passe transmis par OVH dans le cadre du Service, une présomption d'utilisation porte à ce titre sur le Client.

Le Client est responsable de toute modification apportée à la configuration définie par OVH ainsi que des conséquences éventuelles de celle-ci.

Il appartient au Client de signaler à OVH tout incident technique rencontré lors de l'utilisation du Service.

## **ARTICLE 6 : OBLIGATIONS D'OVH**

Les obligations souscrites par OVH sont des obligations de moyen.  
OVH s'engage à mettre en œuvre les moyens techniques nécessaires au bon fonctionnement du Service, mais ne peut être responsable des prestations dépendant d'autres opérateurs.

Le Client reconnaît avoir conscience de l'intervention d'autres opérateurs dans le cheminement des SMS.

OVH s'engage à faire ses meilleurs efforts pour assurer l'acheminement et l'intégrité des SMS-MT émis par le Client.

#### **ARTICLE 7 : RESPONSABILITE D'OVH**

OVH se réserve la possibilité de refuser la souscription du Service à un Client ayant souscrit une offre d'émission de SMS résiliée depuis moins de six mois, suite à un manquement grave à ses obligations contractuelles telles que définies par les présentes.

OVH ne garantit pas l'acheminement des SMS à destinations des utilisateurs en Roaming.

La responsabilité d'OVH ne pourra être recherchée en cas de :

- ✓ faute, négligence, omission ou défaillance du Client, non-respect des conseils donnés,
- ✓ fait imprévisible et insurmontable d'un tiers au contrat,
- ✓ événement ou incident indépendant de la volonté d'OVH,
- ✓ détérioration de l'application,
- ✓ mauvaise utilisation des terminaux par le Client ou par ses préposés,
- ✓ intervention d'un tiers non autorisé par le Client,
- ✓ difficulté incombant au fournisseur d'accès Internet du Client ou aux relations contractuelles entre le Client et ledit fournisseur,
- ✓ acheminement de la communication liée à d'autres opérateurs de télécommunications,
- ✓ perturbations météorologiques,
- ✓ Non-respect d'un délai de prévenance suffisant en cas de surcharge potentielle du réseau.

La responsabilité d'OVH ne saurait être engagée en raison de la nature ou du contenu des messages ou des informations acheminées par le réseau, ou de toute intervention de tiers, ou encore de tout événement lié à la non-conformité de l'installation électrique du client, de tout câblage ou réseau wifi.

OVH ne garantit pas que le Service fonctionnera sans aucune discontinuité. En cas de défaillance du Service, OVH notifiera au Client la défaillance en cause, en l'informant de sa nature et fera ses meilleurs efforts pour remédier à cette défaillance.

Les réparations dues par OVH en cas de défaillance du Service qui résulterait d'une faute établie à son encontre correspondront au préjudice direct, personnel et certain lié à la défaillance en cause, à l'exclusion expresse de tout dommage indirect.

En aucun cas, en présence d'un Client professionnel, à l'exclusion de ceux susceptibles d'être considérés comme consommateurs, OVH ne pourra être tenue responsable des préjudices indirects, c'est à dire tous ceux qui ne résultent pas directement et exclusivement de la défaillance partielle ou totale du Service fourni par OVH, tels que préjudice commercial, perte de commandes, atteinte à l'image de marque, trouble commercial quelconque, perte de bénéfices ou de Clients (par exemple, divulgation inopportune d'informations confidentielles les concernant



par suite de défectuosité ou de piratage du système), pour lesquels le Client sera son propre assureur ou pourra contracter les assurances appropriées.

Toute action dirigée contre le Client par un tiers constitue un préjudice indirect et par conséquent, n'ouvre pas droit à réparation. En tout état de cause, le montant des dommages intérêts qui pourraient être mis à la charge de OVH, si sa responsabilité était engagée, sera limité au montant des sommes effectivement versées par le Client à OVH pour la période considérée ou facturées au Client par OVH ou au montant des sommes correspondant au prix de la prestation, pour la part du Service pour laquelle la responsabilité de OVH a été retenue. Sera pris en considération le montant le plus faible de ces sommes.

Pour des raisons liées à la sécurité des réseaux et à la qualité des services, OVH informe le Client qu'elle pourrait être amenée à surveiller le Service. Elle s'engage, le cas échéant, à respecter en toute hypothèse le droit à la vie privée des personnes concernées.

#### **ARTICLE 8 : FORCE MAJEURE**

La responsabilité d'OVH ne sera pas engagée pour tout cas de Force Majeure tel que reconnu par la jurisprudence, et notamment :

Si l'exécution du contrat, ou de toute obligation incombant à OVH au titre des présentes, se trouvait empêchée, limitée ou perturbée du fait d'incendie, explosion, défaillance des réseaux de transmission, effondrement des installations, épidémie, tremblement de terre, inondation, panne d'électricité, guerre, embargo, loi, injonction, demande ou exigence de tout gouvernement, grève, boycott, pandémie, ou autre circonstance hors du contrôle raisonnable de OVH, alors OVH, sous réserve d'une prompt notification au Client, sera dispensée de l'exécution de ses obligations dans la limite de cet empêchement, limitation ou perturbation, et le Client sera de la même manière dispensé de l'exécution de ses obligations dans la mesure où les obligations de cette partie sont relatives à l'exécution ainsi empêchée, limitée ou dérangée, sous réserve que la partie ainsi affectée fasse ses meilleurs efforts pour éviter ou pallier de telles causes d'inexécution et que les deux parties procèdent avec promptitude dès lors que de telles causes auront cessé ou été supprimées.

La partie affectée par un Cas de Force Majeure devra tenir l'autre partie régulièrement informée par courrier électronique des pronostics de suppression ou de rétablissement de ce Cas de Force Majeure.

Si les effets d'un Cas de Force Majeure devaient avoir une durée supérieure à 30 jours, d'un commun accord, des deux parties contractantes le contrat pourra être résilié de plein droit à la demande de l'une ou l'autre partie, sans droit à indemnité de part et d'autre conformément à l'article 14-1.

#### **ARTICLE 9 : ASSURANCE**

Chacune des parties déclare avoir souscrit une police d'assurance garantissant sa responsabilité civile professionnelle. Le Client garantit que sa police d'assurance recouvre l'activité d'envoi de SMS.

## **ARTICLE 10** : ASSISTANCE

OVH met à la disposition du Client un support technique :

- sur le site web <http://www.ovh.tn/support/support/>
- ou par téléphone aux numéros de téléphone indiqués sur la page <http://www.ovh.tn>

Le Client peut signaler tout incident technique par l'intermédiaire de la procédure de déclaration d'incident depuis son interface de gestion ou encore par le biais du support technique.

## **ARTICLE 11** : FACTURATION

### **11.1** Mode de facturation

Le Client détermine lors de la commande le pack correspondant le mieux à ses besoins. Chaque SMS émis par le Client depuis son service sera décompté automatiquement de son forfait SMS restant.

Le SMS est décompté dès validation de l'envoi par le Client, et non à compter de la réception du SMS sur le terminal de l'utilisateur.

Pour tout envoi d'un SMS contenant plus de 160 caractères, le Client sera facturé d'un SMS supplémentaire tous les 160 caractères.

### **11.2** Options complémentaires

Le Client peut choisir de souscrire des options complémentaires qu'il pourra associer aux offres souscrites. Celles-ci pourront faire l'objet d'une facturation à l'installation ou mensuelle selon les cas.

## **ARTICLE 12** : EXECUTION, TARIF, PAIEMENT ET DELAI DE PAIEMENT

### **12.1.** Confirmation de la commande

OVH accuse réception sans délai au Client, par courrier électronique, du bon de commande et du paiement effectué, et l'informe de la mise en oeuvre du Service commandé dans les conditions décrites ci-après.

### **12.2.** Exécution de la commande

La mise à disposition du service intervient après activation du compte client par OVH dans un délai maximal de 7 jours à compter du paiement effectif du bon de commande par le Client. Le paiement effectif est réalisé dès lors que les sommes correspondant au Service sont créditées sur le compte d'OVH.

Passé ce délai et à défaut de mise à disposition du service par OVH, le Client est en droit de demander l'annulation de la transaction et le remboursement des sommes déjà versées.

### **12.3. Tarifs**

Les prix des services fournis par OVH au titre du contrat de prestations de services de OVH font l'objet de plusieurs tarifs établis en fonction de la nature des prestations fournies. Les tarifs en vigueur sont disponibles en consultation en ligne sur le site [www.ovh.tn](http://www.ovh.tn).

Les prestations proposées sont mentionnées dans le bon de commande ; ils s'entendent toutes taxes comprises et sont payables en Dinars Tunisien, d'avance lors de l'enregistrement du bon de commande ou après réception via e-mail de l'URL vers la facture pro-forma du Client.

OVH se réserve la faculté de modifier ses prix à tout moment, sous réserve d'en informer le Client par courrier électronique ou par un avertissement en ligne sur le site [www.ovh.tn](http://www.ovh.tn) un mois à l'avance si les nouveaux tarifs sont moins favorables au Client. Suite à cette information le Client sera libre de résilier le contrat, dans les conditions précisées dans l'article 14 des présentes. A défaut, le Client sera réputé avoir accepté les nouveaux tarifs. Les modifications de tarifs seront applicables à tous les contrats et notamment à ceux en cours d'exécution.

OVH se réserve le droit de répercuter, sans délai, toute nouvelle taxe réglementaire, administrative ou légale ou toute augmentation de taux des taxes existantes.

La grille tarifaire pour les destinations régionales non comprises dans les forfaits, ainsi que les tarifs correspondants au forfait à la seconde sont susceptibles d'être modifiés à tout moment, ceux-ci étant soumis à la tarification d'opérateurs tiers.

OVH recommande au Client de consulter régulièrement la page de tarification accessible sur le site OVH pour prendre connaissance des derniers tarifs applicables.

### **12.4. Modalités de Paiement**

Le paiement s'effectue par les moyens de paiement proposés par OVH au moment de la conclusion du contrat ou chaque mois en cas d'abonnement.

Il appartient au Client de choisir le mode de paiement adapté au service commandé et à son délai d'exécution.

### **12.5. Conséquences d'un retard de paiement**

Tout défaut de paiement sera considéré comme un retard de paiement.

De convention expresse et sauf report sollicité à temps et accordé par OVH de manière particulière et écrite, le défaut total ou partiel de paiement à l'échéance de toute somme due au titre du contrat entraînera de plein droit et sans mise en demeure préalable :

- ✓ l'exigibilité immédiate de toutes les sommes restant dues par le Client au titre du contrat, quel que soit le mode de règlement prévu.
- ✓ la possibilité de suspendre ou de résilier, si bon semble à OVH, l'exécution de toute commande en cours jusqu'au paiement complet des sommes dues par le Client ;
- ✓ l'application d'un intérêt à un taux égal à trois fois le taux de l'intérêt légal en vigueur au jour suivant la date d'échéance de paiement,
- ✓ la suspension de toutes les prestations en cours, quelle que soit leur nature, sans préjudice pour OVH d'user de la faculté de résiliation du contrat stipulée à l'article RESILIATION.

Tout désaccord concernant la facturation et la nature du Service devra être exprimé par courrier électronique à destination du support OVH dans un délai d'un mois après émission du bon de commande.

Dans l'hypothèse où des frais seraient exposés par OVH, cette dernière en informera le Client et lui communiquera les justificatifs et la facture correspondant. Le Client pourra alors régler la somme due.

#### **12.6. Délai de prescription**

En application du Code des Obligations et des Contrats, le délai de prescription des créances est de 365 jours. Ce délai est interrompu par l'envoi d'un courrier de réclamation à OVH.

#### **12.7. Informations sur les factures**

OVH tient à la disposition du Client, pendant une durée de 12 mois à compter de l'établissement de la facture, le relevé des communications et les informations sur les prestations facturées.

### **ARTICLE 13 : DUREE DU CONTRAT**

Le contrat entre en vigueur à compter de la date de la validation de la commande du Client par OVH. Le contrat est conclu pour une durée indéterminée, jusqu'à l'émission de la totalité des SMS souscrits par le Client.

### **ARTICLE 14 : RESILIATION, LIMITATION ET SUSPENSION DU SERVICE**

**14.1.** Chaque partie peut résilier de plein droit et sans indemnité le contrat en cas de force majeure dans les conditions prévues à l'article 8 des présentes.

**14.2.** Dans les autres cas, le Client est libre de résilier le Contrat par courrier recommandé avec accusé de réception adressé à OVH Sarl Rue 8300, résidence talal app 3-2 CP 1082. Toute demande de résiliation du contrat par le Client sera effective à compter du lendemain de la date de réception par OVH, sous réserve que le Client ait précisé l'ensemble des informations requises permettant son identification. Le Client pourra demander que cette résiliation prenne effet plus de dix jours après la réception, par OVH, de sa demande de résiliation. En cas de résiliation anticipée, les SMS non consommés ne seront pas remboursés au Client.

**14.3.** Le non-respect par le Client des présentes conditions, entraînera le droit pour OVH de suspendre sans délai et sans mise en demeure préalable le Service du Client et de résilier immédiatement et de plein droit le contrat, sans préjudice du droit à tous dommages intérêts auxquels OVH pourrait prétendre.

Si OVH résilie le contrat dans les conditions prévues ci-dessus, le Client ne pourra prétendre au remboursement par OVH des sommes correspondantes aux prestations déjà effectuées par OVH, et OVH ne sera redevable d'aucun dédommagement à l'égard du Client. En revanche, si le non-respect des obligations du client entraînait un préjudice pour OVH, OVH se réserve le droit de poursuivre le Client pour obtenir la réparation complète de ce préjudice et notamment le remboursement de dommages et intérêts, pénalités, frais, honoraires exposés par OVH.

**14.4.** En cas de manquement par l'une des parties à l'une ou l'autre de ses obligations au titre du contrat non réparé dans un délai de 7 jours à compter soit d'une lettre recommandée avec demande d'avis de réception adressée par la partie plaignante notifiant les manquements en cause, soit de toute autre forme de notification faisant foi adressée par la dite partie, le contrat sera résilié de plein droit, sans préjudice de tous dommages intérêts éventuels qui pourraient être réclamés à la partie défaillante.

**14.5.** La date de notification de la lettre comportant les manquements en cause sera la date du cachet de la poste, lors de la première présentation de la lettre.

**14.6.** Le Client peut demander la résiliation de son contrat en cas de suppression d'une destination couverte par le Service et dont la liste est accessible sur le site de OVH.

**14.7.** Le Service est restreint, limité, suspendu ou résilié de plein droit si le paiement n'est pas effectif.

**14.8.** En toute hypothèse, les mesures de restriction, limitation ou suspension sont exercées selon la gravité et la récurrence du ou des manquements. Elles sont déterminées en fonction de la nature du ou des manquements constatés.

**14.9.** Le Client accepte par avance qu'OVH effectue une restriction, limitation ou suspension du Service si OVH reçoit un avis à cet effet notifié par une autorité compétente, administrative, arbitrale ou judiciaire, conformément aux lois applicables appropriées.

**14.10.** Toute notification du Client au titre du présent article devra être adressée à OVH par LRAR.

**14.11.** OVH se réserve le droit de suspendre immédiatement le Service pour se conformer à toute décision de justice ou administrative ou pour se conformer à la loi ou encore afin d'éviter tout dommage potentiel sur le réseau.

#### **ARTICLE 15 : DROIT DE RETRACTATION**

Le Client dispose, conformément aux dispositions de l'article 30 de la loi n°2000-83 relative aux Echanges et au Commerce Electronique, de la possibilité d'invoquer l'exercice du droit de rétractation sans indications de motifs et sans pénalités. Il lui faudra, pour cela dans un délai de 10 jours ouvrables à compter de la mise en œuvre du Service, contacter le service commercial d'OVH.

Cependant, dans l'hypothèse où le Client utiliserait le Service avant l'expiration du délai précité, il reconnaît et accepte qu'il ne pourrait plus exercer son droit de rétractation, et ce conformément aux dispositions prévues par l'article 32 la Loi 2000-83 relative aux Echanges et au Commerce Electronique.

#### **Article 16 : DONNÉES PERSONNELLES**

Le Client accepte que les données personnelles le concernant soient stockées, traitées et transférées par OVH aux filiales du groupe OVH, celles-ci ne pourront toutefois accéder à ces données personnelles que pour s'acquitter de certaines fonctions indispensables à la fourniture du Service, dans le strict respect des droits du Client en matière de protection des données personnelles.

En conséquence, le Client dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification ou de suppression de ses données collectées, en contactant simplement OVH par courrier, à l'adresse Rue 8300 résidence talal App 3-2 CP 1082.

Les données transmises par le Client sont conservées pendant toute la durée de la relation contractuelle puis le temps légal nécessaire à l'administration de la preuve. OVH s'interdit toute divulgation, toute revente des données nominatives relatives au Client. Seules les filiales de OVH peuvent également y avoir accès.

Lorsque Client fournit à OVH les données personnelles d'un tiers, le client garantit qu'il a obtenu le consentement de celui-ci de transmettre ces données à OVH et qu'il a donné le droit à OVH de les utiliser conformément au présent article.

Le Client s'engage à indemniser OVH intégralement et sur demande dans le cas où la responsabilité d'OVH est engagée à la suite d'un manquement à cette garantie.

## **Article 17** : DISPOSITIONS GENERALES

### **17.1. Divisibilité**

La nullité d'une des clauses du contrat de prestations de services souscrit auprès de OVH, en application notamment d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision d'une Juridiction compétente passée en force de chose jugée n'entraînera pas la nullité des autres clauses du contrat de prestations de services qui garderont leur plein effet et portée.

Dans ce cas, les parties devront dans la mesure du possible remplacer la disposition annulée par une disposition valable correspondant à l'esprit et à l'objet des Conditions contractuelles.

### **17.2. Intitulés**

Les intitulés des articles des Conditions contractuelles ont pour seul but de faciliter les références et n'ont pas par eux-mêmes, une valeur contractuelle ou une signification particulière.

### **17.3. Conditions particulières et Annexes**

Les conditions particulières et éventuelles annexes sont incorporées par référence aux Conditions générales de services de OVH et sont indissociables desdites Conditions générales. L'ensemble de ces documents est dénommé dans le présent document «Conditions Générales ».

L'ensemble des documents incorporés au présent contrat par référence peut être consulté par le Client aux adresses indiquées sur la page :

[http://www.ovh.tn/support/documents\\_legaux/](http://www.ovh.tn/support/documents_legaux/) .

Ces documents sont en outre sujets à modifications ou évolutions.

### **17.4. Communications**

Pour tout échange d'informations par courrier électronique, la date et l'heure du serveur d'OVH feront foi entre les Parties. Ces informations seront conservées par OVH pendant toute la période des relations contractuelles.

Toutes les notifications, communications, mises en demeure prévues par les Conditions générales seront réputées avoir été valablement délivrées si elles sont adressées par lettre recommandée avec demande d'avis de réception à :

- Pour OVH : rue 8300 Résidence Talel App 3-2 CP 1082
- Pour le Client : à l'adresse postale et/ou e-mail qu'il a fourni à OVH

### **17.5. Publicité et promotion**

OVH pourra à l'occasion de publicité, manifestations, dans les colloques et publications spécialisées sur les marchés professionnels, se prévaloir des services fournis au Client ainsi que sur ses documents commerciaux et/ou sa plaquette.

**ARTICLE 18 : ATTRIBUTION DE COMPETENCE**

Tout différend relatif à la formation, à l'interprétation, à l'exécution ou la validité des conditions ou de l'une quelconque de ses clauses que les parties ne pourraient pas résoudre amiablement sera soumis à la compétence exclusive des tribunaux de Tunis (Tunisie) nonobstant pluralité de défendeur ou appel en garantie, même pour les procédures d'urgence ou les procédures conservatoires, en référé ou par requête.

**ARTICLE 19 : LOI APPLICABLE**

La loi Tunisienne sera seule applicable au présent Contrat. Il en est ainsi pour les règles de fond comme pour les règles de forme, à l'exclusion, d'une part, des règles de conflit prévues par la loi Tunisienne, et d'autre part, des dispositions de la loi Tunisienne qui seraient contraires aux présentes Conditions. Ces exclusions ne concernent évidemment pas les règles de droit impératifs et d'ordre public et qui prévalent en toute circonstance.