

Cotonou, le 18 DEC. 2017

DECISION N° 2017-273/ARCEP/PT/SE/DMP/DRP/DAJRC/GU fixant les dispositions obligatoires des contrats-types et des conditions générales de fourniture des services des opérateurs postaux en République du Bénin.

LE CONSEIL DE REGULATION,

- Vu** la loi n° 2014-14 du 9 juillet 2014 relative aux Communications Electroniques et à la Poste en République du Bénin ;
- Vu** la loi n° 2007-21 du 16 octobre 2007 portant protection du consommateur en République du Bénin ;
- Vu** le décret n° 2014-599 du 09 octobre 2014 portant attributions, organisation et fonctionnement de l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et de la Poste du Bénin ;
- Vu** le décret n° 2017-007 du 11 janvier 2017 portant nomination des membres du Conseil de Régulation de l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et de la Poste (ARCEP) ;
- Vu** le décret n° 2017-034 du 25 janvier 2017 portant nomination du Président et du Vice président du Conseil de Régulation ;
- Vu** l'arrêté 2016 n° 052/MENC/DC/SGM/CTAP/DGCEP/DRC/SA du 16 juin 2016 fixant les principes applicables au régime de l'autorisation d'exploitation des services postaux non réservés en République du Bénin ;
- Vu** la décision n° 2016-015/ARCEP/PT/SE/DMP/DAJRC/DRP/GU du 26 mai 2016 fixant les normes et les indicateurs de contrôle de la qualité des services postaux en République du Bénin ;

- Vu** la décision n° 2016-028/ARCEP/PT/SE/DAJRC/DMP/DRP/GU du 04 octobre 2016 fixant les modalités de fourniture d'informations par les opérateurs postaux en République du Bénin ;
- Vu** les cahiers des charges fixant les modalités d'exploitation des services postaux non réservés ;
- Vu** le rapport final de l'audit des contrats-types ou conditions générales de fourniture des services des opérateurs postaux en date du 31 octobre 2016 ;

Après en avoir délibéré en sa séance du 26 mai 2017 ;

DECIDE :

Article 1^{er} :

La présente décision fixe les dispositions obligatoires des contrats-types et des conditions générales de fourniture des services des opérateurs postaux régissant les relations entre lesdits opérateurs et leurs clients.

Article 2 :

Tout opérateur postal a l'obligation d'élaborer des contrats-types et des conditions générales de fourniture de services devant régir les relations commerciales entre ses clients et lui.

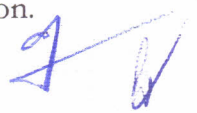
Les dispositions des contrats-types et des conditions générales de fourniture de services sont soumises à l'approbation de l'Autorité de régulation, préalablement à leur entrée en vigueur.

Article 3 :

Toute modification des contrats types et des conditions générales de fourniture de services est également soumise à l'approbation de l'Autorité de régulation.

Article 4 :

Les points ci-après doivent faire l'objet de dispositions obligatoires figurant dans les contrat-types de fourniture de services soumis à l'approbation de l'Autorité de régulation.

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'J. V.', is located in the bottom right corner of the page.

Il s'agit de :

- la définition des termes ayant un sens spécifique ;
- l'identité des parties ;
- l'objet du contrat-type de fourniture de services défini de manière claire et précise ;
- la durée et le mode de renouvellement du contrat ;
- les engagements et la responsabilité de l'opérateur y compris la clause de garantie, la responsabilité d'indemnisation, la limitation de responsabilité, les cas de force majeure, la clause de confidentialité, l'inviolabilité des correspondances, l'intégrité des plis ou colis, la protection des données à caractère personnel ;
- les engagements et la responsabilité du client y compris les clauses relatives aux objets interdits et aux éléments dangereux ;
- les conditions d'abonnement et de mise à disposition de services ;
- les normes et indicateurs de qualité de service, notamment les jours et heures d'ouverture et de fermeture du service, le délai d'acheminement et les conditions de livraison ;
- la liste des pièces exigibles pour la livraison aux clients ;
- les éléments de tarification et les conditions de paiement ;
- la gestion des réclamations, notamment les conditions de recevabilité et de traitement des réclamations ;
- les modifications contractuelles ;
- le règlement des litiges y compris la désignation de la juridiction compétente ;
- la résiliation du contrat.

Article 5 :

Les points ci-après doivent faire l'objet de dispositions obligatoires figurant dans les conditions générales de fourniture de services soumises à l'approbation de l'Autorité de régulation. Il s'agit de :

- la définition des termes ayant un sens spécifique ;

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'A' followed by a flourish.A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'B' followed by a flourish.

- les services fournis faisant objet des conditions générales, définies de manière claire et précise ;
- les engagements et la responsabilité de l'opérateur y compris la clause de garantie, la responsabilité d'indemnisation, la limitation de responsabilité, les cas de force majeure, la clause de confidentialité, l'inviolabilité des correspondances, l'intégrité des plis ou colis, la protection des données à caractère personnel ;
- les engagements et la responsabilité du client y compris les clauses relatives aux objets interdits et aux éléments dangereux ;
- les conditions d'abonnement et de mise à disposition de services ;
- le délai et les conditions de livraison ainsi que les autres aspects de qualité de service définis par la réglementation ;
- la liste des pièces exigibles pour la livraison aux clients ;
- les éléments de tarification et les conditions de paiement ;
- la gestion des réclamations notamment les conditions de recevabilité et de traitement des réclamations ;
- le règlement des litiges y compris la désignation de la juridiction compétente.

Article 6 :

Les contrats-types et les conditions générales de fourniture de services postaux sont rédigés en français et en caractères lisibles. Les opérateurs postaux s'assurent que chaque client a connaissance desdits contrats-types et conditions générales au moment de la souscription aux services. Ils apposent de manière visible et sous format approprié les conditions générales de fourniture de services au niveau de toutes leurs agences, bureaux de distribution et représentations commerciales. Une copie de contrat-type ou de conditions générales de fourniture de services sous format approprié est mise à la disposition du client au moment de la souscription au service.

Article 7 :

Les opérateurs postaux en activité disposent d'un délai de soixante (60) jours pour mettre en conformité leurs contrats-types et conditions générales de fourniture de services avec les dispositions de la présente décision et les soumettre à l'approbation de l'ARCEP-BENIN.

Article 8 :

La présente décision qui prend effet à compter de sa date de signature sera notifiée aux fournisseurs de services postaux ouverts au public et publiée partout où besoin sera.

Ont siégé :

Mesdames :

Carrelle TOHO ACCLASSATO

Esther GANDJI

Fanta SANGARE BOURAIMA

Messieurs

François De Paul AGOUA

Flavien BACHABI

Hakim APITHY

Isidore VIEIRA

James SECLONDE

Léopold ADJAKPA

Le Président



Flavien BACHABI

AMPLIATIONS

Original	1
MENC	1
Archives	1
Opérateurs postaux	8
JO	1