

29 FEV 2016

CERTIFIÉE ISO 9001 : 2008

Décision N° 2016-003 /ARCEP/PT/SE/DMP/DRI/DAJRC/GU fixant la liste des dispositions obligatoires des contrats-types ou conditions générales de fourniture de services de communications électroniques aux consommateurs en République du Bénin.

### LE CONSEIL DE REGULATION,

- Vu** la loi n° 2014-14 du 09 juillet 2014 relative aux communications électroniques 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 ;
- Vu** le décret n° 2014-561 du 24 septembre 2014 et suivant portant nomination des membres du Conseil de Régulation de l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et de la Poste ;
- Vu** le décret n° 2014-562 du 24 septembre 2014 portant nomination au Ministère de la Communication et des Technologies de l'Information et de la Communication ;
- Vu** les différentes conventions et cahiers des charges d'établissement et d'exploitation de réseaux de fourniture de services de communications électroniques ouverts au public ;
- Vu** le rapport final de l'audit des contrats-types de fourniture de services des opérateurs de téléphonie mobile et des fournisseurs d'accès internet ;

Après en avoir délibéré en sa séance du 22 janvier 2016 ;

DECIDE

**Article 1<sup>er</sup> :**

La présente décision fixe les dispositions obligatoires devant figurer dans les contrats-types ou conditions générales de fourniture de services de communications électroniques ouverts au public, régissant les relations entre les fournisseurs desdits services et leurs abonnés.

**Article 2 :**

Tout fournisseur de services de communications électroniques ouverts au public a l'obligation d'élaborer les contrats-types ou conditions générales de fourniture de services devant régir les relations commerciales entre ses abonnés et lui.

Les projets de contrats-types ou conditions générales de fourniture de services ainsi que les modifications ou avenants y afférents sont soumis à l'approbation de l'Autorité de Régulation, préalablement à leur entrée en vigueur.

**Article 3 :**

Les points ci-après doivent faire l'objet de dispositions obligatoires figurant dans chaque projet de contrat-type ou conditions générales de fourniture de services soumis à l'approbation de l'Autorité de régulation. Il s'agit de :

- la définition des termes techniques ou ayant un sens spécifique ;
- l'objet du contrat ou conditions générales de fourniture de services défini de manière claire et précise ;
- la durée et le mode de renouvellement du contrat ;
- les conditions d'abonnement et de mise à disposition des services ;
- la liste des pièces à fournir ;
- les engagements du client ;
- les engagements de l'opérateur ;
- la clause de confidentialité ;
- les informations liées aux équipements, notamment celles relatives aux précautions d'usage à prendre lors de l'utilisation ;

A handwritten signature in blue ink, appearing to be a stylized 'A' or 'D'.

- les conditions générales de bon fonctionnement et spécifiquement celles liées à la protection des données personnelles et de la santé ;
- les clauses de qualité de service ;
- le prix ou les moyens de sa détermination ;
- les critères de facturation et conditions de paiement ;
- les garanties financières si nécessaire ;
- la gestion du service après-vente ;
- les clauses de garantie ;
- les conditions de recevabilité des réclamations ;
- les délais de traitement des réclamations ;
- les clauses relatives aux responsabilités de chacune des parties ;
- les cas de force majeure et la réparation des dommages ;
- les conditions de modification des services convenus ;
- les clauses résolutoires et d'indemnisation ;
- les conditions de suspension et de résiliation pour chacune des parties ;
- les conditions de cession des équipements à des tiers ;
- les clauses attributives de juridiction et le droit applicable à la gestion des conflits.


#### Article 4 :

En sus des clauses énoncées à l'article 3, tout contrat de fourniture d'accès à internet doit contenir les mentions ci-après :

- les conditions d'abonnement et d'installation ;
- les conditions générales de bon fonctionnement et spécifiquement celles liées au respect et à la protection de l'environnement ;
- les clauses liées aux mesures de sécurité, aux risques et responsabilités ;
- la précision du débit à fournir à l'abonné ;
- les mécanismes de suivi de la consommation de l'abonné.

#### Article 5 :

Les contrats-types ou conditions générales de fourniture de services de communications électroniques ouverts au public sont rédigés en français et en caractères lisibles. Les



fournisseurs de services de communications électroniques ouverts au public concernés s'assurent que chaque abonné en a connaissance au moment de l'abonnement. Ils les apposent de façon visible et sous format approprié au niveau de toutes ses agences, bureaux de distribution et représentations commerciales. Une copie du contrat-type ou conditions générales de fourniture de services sous format approprié est mise à la disposition du client au moment de l'abonnement.

#### Article 6 :

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

#### Article 7 :

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

#### **Ont siégé :**

**Madame :** Sofiatou ONIFADE BABAMOUSA

**Messieurs :** Chabi Félicien ZACHARIE  
Marcellin ILOUGBADE  
Théodore ALOKO  
N'unayon Hervé HOUNTONDJI  
Urbain FADEGNON

**Le Président**



**Marcellin ILOUGBADE**

#### AMPLIATIONS

|                           |    |
|---------------------------|----|
| Original                  | 1  |
| MCTIC                     | 1  |
| Archives                  | 1  |
| Opérateurs fixe et mobile | 06 |
| FAI                       | 10 |
| JO                        | 1  |