

**Coordonnées**

Nom et prénom du Gérant : ..... N° CIN / Carte de séjour : .....  
 Raison sociale : ..... Registre de Commerce : .....  
 Code TVA : ..... Code en Douane : .....  
 Activité de l'entreprise : .....  
 Adresse de correspondance : .....  
 Ville: ..... Code postal : .....  
 Tél.: ..... Fax:.....  
 Adresse d'installation : .....  
 Ville: ..... Code postal : .....  
 Tél.: ..... Fax:.....  
 Contact Administratif et Financier : Nom et Prénom : .....  
 Tél. : ..... GSM : ..... E-mail : .....  
 Contact Technique : Nom et Prénom : .....  
 Tél. : ..... GSM : ..... E-mail : .....  
 N° de téléphone de la ligne ADSL : \_\_\_\_ \_ \_\_\_\_ \_  
 Si vous êtes déjà abonné chez TOPNET, précisez votre code client :.....  
 E-mail principal:.....@.....

Cette adresse e-mail vous permettra de recevoir les courriers de Topnet  
 > Je souhaite être contacté sur mon e-mail principal

**Débits**

Jusqu'à 4 Méga\*       Jusqu'à 8 Méga\*       Jusqu'à 20 Méga\*

\* L'offre Corporate ADSL est accompagnée par un contrat de service SLA

**Options**

**Gratuites :**

Une (1) adresse IP Fixe  
 Back up 3G (Clé 3G + forfait 500 Mo)  
 Nom de domaine : .....  
 Hosting

**Payantes :**

Adresse(s) IP fixe(s) : .....  
 Internet Secure  
 Internet Secure plus  
 Full Protection

**Durée du contrat**

12 mois       24 mois       36 mois

**Périodicité du paiement**

Trimestriel       Semestriel       Annuel

Par la signature de ce présent contrat j'atteste avoir lu et approuvé sans réserves les conditions générales d'utilisation du service TOPNET et déclare accepter toutes ses clauses.

Fait à : .....le.....

**TOPNET**

**CLIENT**

Pièce à joindre:

• Personne Morale: Copie CIN du gérant, Copie du matricule Fiscal, Copie du Registre de Commerce (<3mois), Copie du JORT, Exonération de la TVA, Bon de Commande.

# CONDITIONS GENERALES DE VENTE ADSL

## Article 1 : SUPREMATIE

Les présentes conditions générales de vente particulières, précisées au contrat d'abonnement ADSL, sont les seules clauses déterminantes de l'accord entre le Client et TOPNET. La signature dudit contrat d'abonnement par le Client, implique obligatoirement l'adhésion des deux parties à l'intégrité de ces clauses, sans aucune restriction.

## Article 2 : OBJET

2.1 Les présentes conditions générales de vente ont pour objet de définir les modalités suivant lesquelles TOPNET fournit le service ADSL au Client, à l'adresse d'installation indiquée lors de la souscription. Le Client, domicilié en Tunisie, dans une zone couverte par l'ADSL, disposera du service à l'adresse mentionnée, sur le numéro de téléphone qu'il aura indiqué sur ce contrat d'abonnement lors de la souscription.

2.2 Les présentes conditions ont également pour objet de définir les conditions dans lesquelles le Client doit accéder et utiliser le Service ADSL pour ses besoins propres ainsi que ses responsabilités quant au flux des données émises ou reçues.

## Article 3 : DEFINITION DU SERVICE

3.1 Le service ADSL permet au Client qui l'accepte de se connecter à l'Internet haut débit, sans limitation de durée de connexion, sauf dans le cas de la mise en place d'une offre ADSL supplémentaire, limitée au soir, week-ends et jours fériés, dont le client aura connaissance avant la signature de ce contrat.

- Le débit proposé peut aller jusqu'à 20Mb/s.

## ARTICLE 4 : CONFIDENTIALITE

4.1 Le droit d'accès accordé au Client par son abonnement est strictement personnel. De ce fait, à chaque Client sont attribués des paramètres de connexion (Identifiant(s) ou (Login) et mot(s) de passe) lui permettant de se connecter à Internet ou d'accéder aux services de messagerie électronique.

4.2 Les paramètres de connexion confiés au client sont confidentiels. Le Client est donc seul responsable de leur détournement ou utilisation non autorisée.

Le Client s'engage par conséquent à se prémunir contre ces éventualités et dispose de la possibilité de procéder, volontairement et à tout moment, à la modification de ses paramètres de connexion.

TOPNET se réserve, toutefois, le droit de modifier les paramètres de connexion pour des besoins d'ordre technique auquel cas, le Client sera prévenu 5 jours à l'avance.

## Article 5 : CONDITIONS DE LOCATION, DE VENTE, OU DE PRÊT DU MATERIEL

5.1 Le matériel nécessaire à la connexion (Modem USB ou Modem Routeur) est mis à la disposition du client durant toute la période de l'abonnement à titre de prêt. Le matériel peut être loué lorsqu'il s'agit d'un Routeur WIFI. Le client peut également faire l'acquisition de son Modem (Routeur ou WIFI) auprès de TOPNET.

5.2 Dans le cas de prêt ou de location, le matériel reste la propriété de Topnet ; le client ne peut par conséquent disposer de ces équipements en dehors du cadre de l'utilisation du service ADSL prévu par son abonnement. Il lui est donc formellement interdit de céder, sous louer, transformer, transférer ou prêter tout équipement propriété de TOPNET sous quelque forme que ce soit.

5.3 En cas de résiliation du contrat, le Client s'engage à restituer à TOPNET l'équipement emprunté ou loué en bon état ou de payer sa valeur. La récupération du matériel ou de sa valeur par TOPNET est une condition nécessaire et préalable à toute résiliation du contrat.

5.4 En cas de dysfonctionnement du modem ou du routeur, le Client a la possibilité de l'échanger contre un autre équipement du même type sous réserve du respect des règles de garantie relatives.

## Article 6 : DUREE ET DATE D'EFFET

6.1 Le présent contrat prend effet à partir de la date de la première connexion effectuée par le Client au service ADSL et est souscrit pour une durée convenue entre les deux parties et mentionnée sur le contrat.

6.2 La durée minimale du contrat est d'un (1) an.

6.3 Le contrat est reconduit tacitement à l'expiration de ce délai.

## Article 7 : TARIFS, OFFRES PROMOTIONELLES ET PARRAINAGE

7.1 En cas de baisse des tarifs ADSL de Topnet, le client bénéficiera automatiquement des nouveaux prix. La nouvelle tarification est appliquée à partir de la première mensualité suivant la baisse.

## Article 8 : FACTURATION ET PAIEMENT

8.1 La facturation des sommes dues au titre du présent contrat est trimestrielle, elle débute à partir de la date de la première connexion effectuée par le Client.

8.2 Les paiements sont trimestriels, l'option de paiement mensuel n'est acceptée que pour les clients ayant opté pour un prélèvement bancaire mensuel. Toutefois, le client doit s'acquitter au minimum d'un trimestre d'abonnement lors de la signature du présent contrat, cela quelque soit le mode et la périodicité de paiement choisie.

8.3 Le règlement de chaque période doit être effectué à l'avance, conformément au mode de paiement choisi par le client sur le Contrat.

8.4 Le non-paiement d'une facture par le Client à l'échéance prévue entraînera de plein droit la suspension de la connexion ADSL.

8.5 En cas de rupture de contrat, la réactivation de l'accès ne peut être effectuée qu'après réception du règlement de la période précédente, y compris la période de suspension de la connexion.

8.6 La facture de TOPNET et celle de TUNISIE TELECOM sont totalement indépendantes.

8.7 En aucun cas le Client ne peut invoquer la non réception de la facture pour justifier un défaut de paiement à l'échéance.

## Article 9 : BACK UP 3G

9.1 Le client ne peut bénéficier de la clé 3G et du forfait mensuel de 500 Mo gratuitement que lorsque son accès ADSL Pro est actif.

9.2 Le client ADSL Pro ne peut bénéficier que d'une seule clé 3G gratuitement par contrat.

9.3 Le contrat d'abonnement à l'ADSL Pro ainsi que le contrat d'abonnement à l'offre clé 3G doivent être au nom du même client.

9.4 En cas de cession d'une ligne fixe bénéficiant de la gratuité de la clé 3G + forfait 500Mo, le forfait sera désactivé. En cas de cession avant la fin de la période d'engagement, le client est redevable du montant intégral de la clé 3G s'il désire de la retenir sinon il devra rendre la clé.

9.5 La suspension de l'ADSL Pro provoque la suspension automatique de l'offre clé. Le paiement de l'ADSL Pro déclenche la réactivation du service clé 3G.

9.6 Les clients ADSL Pro existants désirant bénéficier de la clé 3G et du forfait de 500 Mo gratuitement, la période d'engagement sera réinitialisée pour une durée de 12 mois à partir de la date d'activation du service clé 3G associé.

9.7 La résiliation du service ADSL Pro avant la date fin de la période d'engagement entrainera la désactivation des services ADSL Pro et clé 3G ainsi que la facturation du reliquat de la période d'engagement pour le service ADSL Pro. Le client devra aussi payer le montant intégral de la clé 3G s'il désire de la retenir sinon il devra rendre la clé.

9.8 Si le matériel a été endommagé par le client, il sera impossible d'annuler le contrat que s'il paye le montant intégral de la clé 3G.

## Article 10 : MODIFICATION DE L'ABONNEMENT, RECLAMATION, TRANSFERT ET SUSPENSION D'UNE LIGNE

10.1 Toute demande de modification de l'abonnement en cours (changement de débit, de mode de paiement ou de matériel) ainsi que toute réclamation émanant d'un client doit être formulée par écrit et adressée à la direction commerciale de Topnet.

10.2 Toute demande de transfert d'abonnement d'une ligne à une autre fait appel à la reconstitution du dossier du client. Ainsi, le client est appelé à signer un nouveau contrat Tunisie Télécom conformément à la nouvelle ligne qui sera son nouveau support ADSL. Topnet assurera l'envoi de ce contrat au client pour qu'il le remplisse, le signe et nous le renvoie.

10.3 TOPNET ne traite que les réclamations qui concernent ses services.

10.4 En cas de demande de compensation de la part du client, Topnet prendra en charge uniquement les problèmes liés directement à ses services.

10.5 Les clients désireux de suspendre leur connexion pour un motif jugé valable de la part de Topnet, devront remplir une demande de suspension de ligne ADSL, disponibles dans nos agences : la durée de la suspension ne peut en aucun cas être supérieure à trois mois.

## ARTICLE 11 : LIMITES DE RESPONSABILITE

11.1 Le Client est présumé connaître les caractéristiques et limites des services Internet et désengage par conséquent la responsabilité de TOPNET pour tout incident se rapportant aux points suivants.

11.2 Le client est le garant de la fiabilité des données fournies dans les contrats Tunisie Télécom ainsi que d'autres formulaires annexes au cas de besoin. Il est donc responsable si faute de données correctes, il voit le délai de traitement de son abonnement (et tout ce qui s'en suit) s'élargir.

11.3 Le rôle de TOPNET est de fournir la connexion Internet au Client par l'intermédiaire de son Centre Serveur et ne dispose donc d'aucune responsabilité sur les données transmises et ne peut exercer aucun contrôle sur le contenu, la nature ou les caractéristiques des informations transmises.

11.4 Les données circulant sur Internet ne sont pas protégées et peuvent faire l'objet d'éventuels actes de détournement. Aussi, le client est seul tenu responsable de la communication de mots de passe, codes confidentiels, et de toute information sensible, ainsi que des conséquences qui en découlent.

11.5 Le Client est entièrement responsable de son équipement connecté au centre serveur et de tout dommage éventuel pouvant survenir du fait de leur connexion.

11.6 En cas d'hébergement d'un site web, le Client est le seul responsable de son site web, du contenu des informations transmises, diffusées ou collectées, de leur exploitation et de leur mise à jour.

11.7 Le Client s'engage à respecter les droits des tiers, notamment les droits de la personnalité, les droits de propriété intellectuelle des tiers tels que droits d'auteur, droits sur les brevets sous les marques.

11.8 TOPNET est habilitée à suspendre le service sans indemnité de part et d'autre pour toutes opérations planifiées de remise à niveau, de maintenance préventive ou corrective ou encore d'extension de son Réseau.

11.9 Dans le cas où le client TOPNET est différent du propriétaire de la ligne, les factures Tunisie Télécom arriveront au propriétaire. Ainsi, le client TOPNET doit régler sa situation d'avance avec le propriétaire de la ligne qui sera support ADSL et atteste bien ceci en signant le présent contrat.

## Article 12 : RESILIATION OU FIN DU CONTRAT

12.1 L'application des présentes correspond à la durée de l'abonnement choisi par le client et mentionnée dans le contrat à compter de la date de la mise en service de la connexion ADSL.

12.2 Toutefois, le contrat est prorogé par tacite reconduction pour la même période que l'abonnement initial, sauf demande de résiliation, notifiée par le client et signalée par lettre recommandée avec accusé de réception, par fax ou en remplissant une demande de résiliation disponible dans nos agences commerciales, au moins 30 jours avant échéance du terme de l'abonnement.

12.3 Si la résiliation est demandée avant l'expiration de la durée minimale prévue à l'article 6 ; le client sera redevable du montant des mensualités restantes jusqu'à la fin de la durée de l'abonnement, à l'exception des cas de résiliation anticipée pour motif légitime, auquel cas, le Client devra joindre à sa demande de résiliation les pièces justificatives.

Après réception de la lettre de résiliation, le contrat prend fin à l'expiration de la durée en cours.

12.4 La résiliation ne saurait en aucun cas résulter de la seule restitution par le Client du matériel à TOPNET ou de la déconnexion du Matériel par le Client. TOPNET se réserve le droit de continuer à facturer le coût de l'abonnement jusqu'à l'accomplissement des formalités de résiliation.

12.5 Dans le cas d'une résiliation anticipée, TOPNET ne sera en aucun cas redevable des mensualités de TUNISIE TELECOM restant à payer jusqu'à la fin de la durée de l'abonnement.

12.6 Les frais d'activation du Pack Internet Secure sont gratuites au-delà de 24 mois d'engagement. En cas de résiliation avant la fin de l'engagement, le client sera redevable des frais d'activation.

12.7 Topnet se réserve le droit de résilier le contrat dans les cas suivants :

- Non paiement de ou (des) factures dues, après un délai supérieur à 15 jours suivant la lettre de mise en demeure sous forme de lettre recommandée avec accusé de réception, à la charge du client.

- Non respect par le client des dispositions du présent contrat

12.8 Le Client pourra obtenir toutes les informations utiles à la résiliation de son abonnement en contactant le service Client au 81 100 100 ou par e-mail à l'adresse : [saes@topnetpro.tn](mailto:saes@topnetpro.tn)

## Article 13 : DISPOSITIONS FINALES

Le présent contrat et le formulaire d'abonnement font corps.