



Conditions générales d'utilisation FORFAITS INTERNET KONNECT

KONNECT AFRICA RDC SARLU

Mis à jour le 08/11/2022

Article 1. Objet des Conditions générales d'utilisation

Les présentes Conditions générales d'utilisation, que Vous avez acceptées lors de la souscription de Vos Forfaits directement auprès de Konnect Africa RDC SARLU ou d'un Revendeur ou Sous-Revendeur agréé de Konnect Africa RDC SARLU, s'appliquent à la fourniture de Services Internet par satellite par Konnect Africa RDC SARLU, sous réserve de leur disponibilité et du respect des conditions d'abonnement aux Forfaits konnect. Konnect Africa RDC SARLU est une société de droit congolais, immatriculée sous le numéro RCCM CD/KIN/RCCM 18-B-01453, dont les bureaux sont situés au 37, Immeuble Itimbiri, Boulevard du 30 Juin, Gombe, Kinshasa, République Démocratique du Congo (ci-après dénommée « **Konnect Africa RDC** »).

Les présentes Conditions générales s'appliquent dans leur intégralité aux Clients particuliers et aux Clients professionnels, sauf mention expressément contraire.

Article 2. Terminologie

Dans le présent document, les termes et expressions suivants ont la signification indiquée ci-après s'ils sont apposés d'une majuscule :

« Activation »	Désigne l'opération par laquelle un installateur sous la responsabilité du Revendeur ou du Sous-Revendeur ou de Konnect Africa RDC par l'intermédiaire de la Boutique Konnect Africa RDC, raccorde Votre Équipement Konnect à Vos appareils connectés (notamment Votre ordinateur) afin de Vous permettre d'accéder à Internet.
« Client professionnel »	Désigne un Client personne morale qui contracte les Services à des fins professionnelles.
« Zone de couverture »	Désigne la (les) zone(s) géographique(s) en République Démocratique du Congo où les Forfaits sont disponibles sur le plan commercial et technique.
« Client »/ « Vous »/ « Votre »/ « Vos »	Désigne un Client particulier ou un Client professionnel disposant d'un Portail Client « My konnect », ayant souscrit un Forfait konnect et étant responsable du respect des présentes Conditions générales d'utilisation, de l'utilisation du Forfait et des paiements dus en vertu des présentes Conditions générales d'utilisation.
« Enveloppe data »	Désigne le volume de trafic (transfert + téléchargement) disponible pour chaque Plan au cours d'une Période de validité donnée avant application des limitations. Différentes Enveloppes data sont disponibles dans le cadre de différents Plans.
« Adresse e-mail »	Désigne l'adresse de courrier électronique fournie par le Client au Revendeur ou au Sous-Revendeur au moment de la souscription d'un Forfait, et étant notamment destinée à l'échange d'informations/de notifications/documents/demandes relatifs au Forfait souscrit, à l'Équipement Konnect acheté ou plus généralement aux présentes Conditions générales d'utilisation.



« Guide des Tarifs »	Désigne la liste complète et à jour de tous les frais facturés par Konnect Africa RDC, consultable sur https://konnect.com .
« Boutique Konnect Africa RDC »	Désigne les magasins physiques situés en République Démocratique du Congo où le Client peut acheter le(s) Service(s) et l'Équipement Konnect.
« Équipement Konnect »	Désigne l'équipement acheté par le Client auprès du Revendeur ou du Sous-Revendeur ou, auprès de Konnect Africa RDC dans une Boutique Konnect Africa RDC, qui permet au Client d'utiliser les Services.
« Identifiants »	Désigne l'adresse e-mail, et le mot de passe (fourni dans un premier temps par Konnect Africa RDC puis personnalisé par le Client) permettant au Client de s'identifier et de se connecter à son Portail Client « My konnect ».
« Utilisateur principal »	Désigne l'utilisateur principal lorsque celui-ci n'est pas le Client déclaré comme tel auprès de Konnect Africa RDC.
Portail Client « My konnect »	Désigne l'espace dédié au Client, accessible par le Client sur le Site Internet https://Client.konnect.com au moyen de ses identifiants.
« Option(s) »	Désigne tout Service faisant partie d'un abonnement à un Forfait, auquel des conditions spécifiques peuvent s'appliquer (prix, durée, conditions contractuelles additionnelles ou licences applicables, etc.)
« Commande »	Désigne l'abonnement à un Forfait et/ou une Option konnect par tout moyen autorisé par Konnect Africa RDC.
« Forfait »	Désigne le(s) Service(s) proposé(s) par Konnect Africa RDC et décrit(s) dans les présentes Conditions générales d'utilisation, le Guide des Tarifs, le Portail Client « My konnect » et/ou le Site Internet.
« Données à caractère personnel »	Désigne toute information relative à une personne physique identifiée ou identifiable (« personne concernée ») ; une personne physique identifiable est une personne qui peut être identifiée, directement ou indirectement, notamment par rapport à un identifiant tel qu'un nom, un numéro d'identification, des données de localisation, un identifiant en ligne ou à un ou plusieurs éléments spécifiques propres à son identité physique, physiologique, génétique, psychique, économique, culturelle ou sociale ;
« Client particulier »	Désigne une personne physique qui accepte les présentes Conditions générales en tant que Client et qui contracte les Services pour son usage personnel et domestique.



« Service(s) »

Désigne le(s) service(s) de connexion Internet par satellite fourni(s) dans le cadre de l'abonnement à un Forfait.

« Conditions générales d'utilisation »

Désigne le présent document qui définit les droits et obligations de Konnect Africa RDC, du Client et, le cas échéant, d'un Utilisateur, et qui constitue l'intégralité du contrat entre Konnect Africa RDC et le Client, ainsi que le Guide des Tarifs, et dont ils sont seuls responsables à l'exclusion de tout tiers.

« Utilisateur »

Désigne une personne qui utilise le Forfait acheté par un Client. Il peut s'agir d'un tiers aux présentes Conditions générales d'utilisation.

« Nous »/ « Notre »/ « Nos »

Désigne Konnect Africa RDC, qui commercialise les Forfaits konnect.

« Site Internet »

Désigne le Site Internet konnect (<https://konnect.com>) mis en ligne par Konnect Africa RDC.

Article 3. Abonnement aux Forfaits konnect

Section 3.01 Qualité de la personne qui souscrit le Forfait

En souscrivant un Forfait Konnect Africa RDC et, le cas échéant, en achetant un Équipement Konnect auprès de Konnect Africa RDC dans une Boutique Konnect Africa RDC, Vous confirmez disposer de la capacité juridique Vous permettant de conclure un contrat avec Konnect Africa RDC, et d'exécuter Vos obligations conformément aux présentes Conditions générales d'utilisation. Si Vous êtes un Client particulier, Vous confirmez également que Vous êtes une personne physique âgée de plus de 18 ans et que vous agissez pour Votre propre compte.

Si Vous vous abonnez à un Forfait pour le compte d'un Utilisateur tiers, Vous restez responsable envers Konnect Africa RDC et toutes les administrations et autorités judiciaires, ainsi qu'à l'égard de tout tiers, du respect par l'Utilisateur des Conditions générales d'utilisation et des obligations y étant contenues, ainsi que des obligations légales associées à l'utilisation des Services Internet par satellite. À la demande de Konnect Africa RDC, Vous Vous engagez à fournir tous les éléments nécessaires à l'identification de l'Utilisateur.

Section 3.02 Acceptation des Conditions générales d'utilisation lors de la souscription d'un Forfait auprès d'un Revendeur ou Sous-Revendeur ou dans une Boutique Konnect Africa RDC.

Vous Vous engagez au moment de la Commande à accepter les présentes Conditions générales d'utilisation.

En cas de défaut d'acceptation des présentes Conditions générales d'utilisation, le Revendeur ou le Sous-Revendeur ou la Boutique Konnect Africa RDC ne pourra pas activer le Forfait

De manière plus générale, Vous Vous engagez à fournir à Konnect Africa RDC, dans un délai raisonnable, toutes les informations et tous les documents nécessaires à la fourniture du Service et à l'exécution des Conditions générales d'utilisation que Konnect Africa RDC, par l'intermédiaire des Revendeurs ou Sous-Revendeurs ou de la Boutique Konnect Africa RDC pourrait Vous demander.

Section 3.03 Exigences techniques

Avant de souscrire un Forfait, Konnect Africa RDC Vous invite à vérifier les points suivants :

- La configuration et la situation géographique de Vos locaux ou de Votre site doivent permettre d'installer Votre Équipement Konnect et d'utiliser les Services :
 - o Vos locaux ou Votre site sont-ils situés dans la Zone de couverture du Forfait ?
 - o Y a-t-il une zone dégagée dans Vos locaux ou sur Votre site, à environ 60 degrés d'élévation, orientée nord-ouest et sud selon le cas (absence d'obstacles tels que des arbres, des bâtiments, des montagnes, des collines, susceptibles de constituer des barrières physiques à la réception des Services) qui permet l'orientation de la parabole vers le Satellite Konnect ?
 - o La zone géographique se trouve-t-elle à une distance raisonnable d'éventuelles sources électromagnétiques (par exemple, des aéroports, etc.) ?



- L'installation électrique de Vos locaux ou de Votre site est-elle mise à la terre (disposez-Vous d'un « piquet de terre » auquel connecter l'antenne) ?
- Votre (Vos) appareil(s) connecté(s) (et en particulier Votre PC) remplit (remplissent)-il(s) les conditions requises pour permettre l'utilisation du Forfait en termes de vitesses et de volumes de data (tels que décrits à l'article 4.02) ?

À défaut de vérifications préalables et de conformité de Votre part, Konnect Africa RDC ne peut être tenue responsable de toute défaillance des Services ou de tout dommage résultant du non-respect des exigences techniques énumérées dans les présentes (étant précisé que Konnect Africa RDC n'exclut pas toute responsabilité qui ne peut être exclue en droit).

Section 3.04 Les Forfaits

Les Forfaits konnect consistent en un Service d'accès à Internet. Une ou plusieurs Options peuvent être disponibles dans le cadre de Votre Forfait.

Il est rappelé que l'Internet est un réseau ouvert et que, par conséquent, les informations qui y circulent ne sont pas protégées contre les risques de détournement, d'intrusion dans Votre système, de vol de données, de programmes et de fichiers, ou de contamination par des virus informatiques. Le Client doit donc s'équiper, à ses frais, de moyens de protection de ses équipements et données (par exemple sauvegarde, antivirus et pare-feu mis à jour de manière satisfaisante) adaptés à ses besoins afin de limiter les risques d'utilisation illicite du service par des tiers, de violation de la sécurité et de la confidentialité des données, et de destruction des données stockées. Les conséquences des atteintes à l'intégrité et à la confidentialité des systèmes et équipements utilisés par l'Utilisateur et/ou le Client relèvent de leur seule responsabilité, et Konnect Africa RDC ne saurait être tenue responsable de toute perte de données/programmes, toute contamination par un virus, tout préjudice financier et/ou commercial et/ou toute perte de réputation en résultant, étant précisé que Konnect Africa RDC n'exclut aucune responsabilité qui ne peut être exclue en droit.

Section 3.05 Disponibilité des Forfaits

Sauf indication contraire, les Forfaits peuvent être souscrits dès leur publication sur le Site Internet et ce jusqu'à la date d'expiration indiquée sur le Site Internet ou, à défaut, aussi longtemps qu'ils seront publiés sur le Site Internet. Les mêmes conditions s'appliquent à la validité de toute offre promotionnelle.

Les Forfaits konnect sont disponibles à la souscription dans la Zone de couverture.

Section 3.06 Abonnement

Les Forfaits konnect peuvent être souscrits auprès d'un Revendeur ou Sous-Revendeur agréé de Konnect Africa RDC ou dans une Boutique Konnect Africa RDC. Dans tous les cas, le Client est contractuellement lié à Konnect Africa RDC par les Conditions générales d'utilisation applicables au jour de la Commande.

La Commande sera traitée par Konnect Africa RDC par l'intermédiaire d'une Boutique Konnect Africa RDC ou d'un Revendeur ou Sous-Revendeur, selon le cas, après paiement des frais correspondants, et obtention des documents et informations nécessaires à l'abonnement, le tout sous réserve de Votre admissibilité et de la disponibilité du Forfait.

Section 3.07 Droits et obligations contractuels

Lors de la Commande d'un Forfait (ou d'une Option), Vous acceptez expressément de Vous soumettre aux Conditions générales d'utilisation qui déterminent les conditions et les tarifs des produits et services d'accès Internet par satellite fournis par Konnect Africa RDC, ainsi que les conditions au titre desquelles le Client et/ou l'Utilisateur bénéficie et utilise lesdits produits et services. En cas de renouvellement ou de modification de Votre Forfait à Votre initiative, les Conditions générales d'utilisation applicables seront celles en vigueur au jour du renouvellement ou de la modification du Forfait.

Article 4. Accès Internet par satellite

Section 4.01 Principes d'accès

L'Équipement Konnect se compose d'une antenne parabolique de 74, 90, 98 ou 120 cm de diamètre, d'une antenne avec tête émettrice-réceptrice (1W ou 2W), d'un câble coaxial (30 m), d'un boîtier de modem HT2000 et d'une alimentation électrique. L'Équipement Konnect peut être acheté directement auprès du Revendeur ou du Sous-Revendeur, auquel cas, Vous devez souscrire un contrat distinct avec ce dernier, ou auprès de Konnect Africa RDC dans une Boutique Konnect Africa RDC, auquel cas Vous acceptez les Conditions de Vente de l'Équipement Konnect jointes en Annexe 1 aux présentes.



Pour utiliser un Forfait, il est nécessaire de disposer et d'installer l'Équipement Konnect compatible avec le Service fourni par Konnect Africa RDC.

Pour accéder au Service, le Client doit également s'assurer de sa conformité aux exigences techniques, notamment en ce qui concerne son installation et sa localisation géographique (article 3.03).

Le service d'accès Internet par satellite (opéré par Konnect Africa RDC) est un service distant dont les ressources sont limitées, ce qui peut entraîner des restrictions communes à tout opérateur satellite. De même, les fournisseurs d'équipements peuvent imposer des restrictions sur l'utilisation de leurs produits.

Concernant l'Équipement Konnect, Nous Vous invitons à vérifier les éventuelles restrictions applicables directement dans la documentation qui Vous est fournie par les Revendeurs ou Sous-Revendeurs agréés de Konnect Africa RDC ou par la Boutique Konnect Africa RDC.

Section 4.02 Vitesses, volumes et gestion des data

Dans le cadre de l'Enveloppe data prioritaire, les Forfaits konnect fournissent un accès Internet à haut débit avec des vitesses moyennes théoriques de téléchargement (données reçues par le Client) et de transfert (données envoyées par le Client) exprimées en megabits par seconde (Mbps) qui dépendent du Forfait que Vous choisissez. Ces vitesses ne sont pas garanties.

La latence se situe entre 600 et 700 millisecondes.

Les vitesses indiquées (vitesse de data) sont les vitesses maximales atteintes, rendues accessibles par l'utilisation de l'Équipement Konnect, sous réserve de l'utilisation du Service dans des conditions normales, de l'emplacement du Client dans la Zone de couverture, du respect continu des exigences techniques, de l'absence d'événements météorologiques ayant un impact sur le Service, et de l'installation et de l'orientation satisfaisantes de Votre Équipement Konnect.

En ce qui concerne les spécificités de la technologie satellitaire, aucune vitesse minimale ne peut être garantie.

En particulier, ces vitesses de data peuvent être limitées dans les cas suivants :

- équipements obsolètes ;
- Votre câblage et/ou Votre installation électrique ;
- la configuration de Vos bâtiments, de Vos appareils connectés, des logiciels et applications installés, de leur type, ou de toute connectique utilisée, et des réglages choisis pour les équipements ;
- les applications et/ou les sites Internet visités, la bande passante développée à leur extrémité, et le nombre d'internautes qui y accèdent simultanément ;
- l'utilisation du Wi-Fi, de boîtiers CPL, d'un panneau de brassage, ou de tout autre équipement intermédiaire permettant la réception de la connexion internet ;
- une utilisation intensive du réseau par tous les utilisateurs, c'est-à-dire son encombrement ;
- la présence d'obstacles à la réception et à l'envoi du signal satellite ;
- en cas d'utilisation impliquant une forte consommation de trafic ou de bande passante, le partage de connexions ou l'utilisation simultanée de Vos appareils connectés (PC, tablettes, montres connectées, etc.) ; l'utilisation multiple d'équipements de connexion intermédiaires ; les mises à jour (logiciels, applications, etc.) ; les jeux en ligne ; le visionnage de vidéos, notamment en streaming ; le visionnage de flux télévisés, en particulier lors de l'utilisation du décodeur-enregistreur TV ; le transfert de données ; le transfert et le téléchargement de contenus et/ou de données ; l'utilisation de VPN sécurisés ; etc.

Par ailleurs, si Vous modifiez les paramètres de Votre Équipement Konnect, les nouveaux paramètres peuvent avoir un effet préjudiciable sur la qualité du Service.

Avec les Forfaits konnect, plusieurs seuils d'Enveloppes data sont définis. Si le volume utilisé dépasse l'un des seuils d'Enveloppe data, la vitesse maximale atteignable est abaissée à la vitesse réduite correspondante, conformément aux spécifications du Forfait.

Veillez noter que Votre consommation n'est pas comptabilisée la nuit de 22h00 à 06h00 heure locale aux fins du calcul de Votre consommation de volume.

Il Vous est possible de surveiller Votre consommation de data sur Votre Portail Client « My konnect » ou en appelant le service Clients via l'application WhatsApp au numéro +225 05 85460987 ou au numéro de téléphone +243 974 802 222.



Même si Vous n'avez pas atteint l'Enveloppe data, Votre vitesse de data peut être réduite, notamment pendant les périodes de forte utilisation par tous les utilisateurs du réseau de satellites EUTELSAT, qu'ils soient ou non Clients de Konnect Africa RDC.

Nous Vous informons également que certaines utilisations d'Internet bénéficient d'une priorité par rapport à d'autres (par exemple, les usages conversationnels sont prioritaires par rapport aux autres utilisations). L'utilisation de protocoles Internet non prioritaires peut avoir une incidence sur la vitesse de Votre Service dans le cadre d'une telle utilisation et peut donner lieu à la suspension de Vos Services en cas d'utilisation abusive portant préjudice aux autres Utilisateurs du réseau du fait de la monopolisation de la bande passante, ou pouvant entraîner un dysfonctionnement du Service ou de l'un des réseaux de satellites EUTELSAT.

En cas de difficultés ayant trait à la vitesse annoncée pour toute autre raison que celles énoncées ci-dessus et n'étant pas le fait de Konnect Africa RDC (et à condition d'avoir utilisé un test de vitesse internet approuvé pour l'internet par satellite tel que celui disponible sur le Site) ou en cas d'interruption du Service, Nous Vous invitons à Nous contacter via l'application WhatsApp au numéro +225 05 85460987 ou au numéro de téléphone +243 974 802 222 ou à Nous écrire sur Votre Portail Client « My konnect ».

En cas d'interruption du Service n'étant pas dû à un manquement de Votre part ou de la part d'un Utilisateur, ou à tout objet ou animal dont Vous avez la charge, les recours en garantie suivants vous sont proposés : amélioration du service, remplacement, réduction de prix, résiliation et en cas de dommages causés par Konnect Africa RDC, indemnisation conformément à la réglementation en vigueur.

Section 4.03 Maintenance

Afin d'assurer le fonctionnement de son réseau ou du Forfait souscrit, Konnect Africa RDC se réserve le droit d'effectuer toute opération de maintenance préventive ou corrective et toute mise à niveau du système, du matériel ou des logiciels. Dans la mesure du possible, ces opérations seront effectuées en coordination avec Vous, et Vous serez informé(e) au préalable par le Revendeur ou le Sous-Revendeur et/ou par Notre Service Clients, dans un délai raisonnable, des opérations de maintenance qui seront réalisées, sous réserve de leur degré d'urgence et/ou de leur nécessité pour assurer la sécurité du réseau.

Des interruptions de fourniture de Nos Services peuvent se produire en conséquence d'événements dont Nous ne sommes pas responsables, ainsi que des travaux de maintenance nécessaires à des fins opérationnelles. De courtes interruptions jusqu'à un (1) jour par mois maximum ne sont pas réputées constituer une violation des Conditions générales d'utilisation. À l'exception des responsabilités qui ne peuvent pas être exclues en droit, notamment en cas de décès ou de préjudices corporels causés par la négligence de Konnect Africa RDC ou en cas de fraude ou de fausse déclaration frauduleuse, Nous ne pourrions être tenus responsables, et aucune indemnisation ne Vous sera due, du fait de l'impact des opérations de maintenance sur les vitesses de data annoncées, sous réserve de la réglementation applicable. En cas d'interruptions, il Vous est possible de contacter Notre Service Clients conformément à l'article 15.

Section 4.04 Mesures de sécurité

Afin de prévenir les menaces, les vulnérabilités, les atteintes à la sécurité ou à l'intégrité, Konnect Africa RDC utilise un système de management de la sécurité de l'information certifié conforme à la norme ISO 27001. De ce fait, Konnect Africa RDC se conforme aux meilleures pratiques pour assurer un haut niveau de cybersécurité : des locaux sécurisés, protégés par des mesures de sécurité physique, hébergent les opérations de Konnect Africa RDC, les employés sont régulièrement formés, des audits de sécurité de tiers et des essais de pénétration sont régulièrement effectués, les événements de sécurité sont strictement surveillés, traités et font l'objet de comptes rendus dans le cadre d'un processus d'amélioration continue. Des informations détaillées sont disponibles sur le site <https://www.eutelsat.com/en/support/technical-support-teleports-resources-tools.html>.

Article 5. Équipement Konnect

Section 5.01 Type

Dans le cadre des spécifications techniques du réseau Internet des satellites EUTELSAT exploité par Konnect Africa RDC, pour utiliser les Services, il est nécessaire d'installer l'Équipement Konnect compatible avec les Forfaits et le réseau.

Cet Équipement Konnect peut être vendu au Client (i) par le Revendeur ou le Sous-Revendeur agréé de Konnect Africa RDC, auquel cas Vous devez conclure un contrat distinct avec ce Revendeur ou Sous-Revendeur ou (ii) par Konnect Africa RDC dans l'une des Boutiques Konnect Africa RDC, auquel cas Vous acceptez les Conditions générales de vente de l'Équipement Konnect stipulées à l'Annexe 1 jointe aux présentes.



Le Client assume toutes les conséquences, financières et autres, en cas d'utilisation de l'Équipement Konnect n'étant pas conforme aux normes en vigueur et aux instructions d'utilisation.

Section 5.02 Activation

(a) *Activation du Forfait*

Une fois l'installation terminée, Vous pourrez activer Vos Services.

Il Vous est expressément rappelé qu'en l'absence d'installation complète de l'Équipement Konnect (en cas de refus ou d'interruption de l'installation), il ne sera pas possible de procéder à l'Activation du Forfait et d'utiliser Vos Services.

(b) *Activation des Options*

Parallèlement à la souscription de Votre Forfait, il Vous est possible de vous abonner à une ou plusieurs Options figurant sur la liste publiée sur le Site Internet auprès d'un Revendeur ou Sous-Revendeur agréé de Konnect Africa RDC ou dans l'une des Boutiques Konnect Africa RDC.

Pour vous abonner à une ou plusieurs Options après avoir souscrit Votre Forfait, Nous Vous invitons à contacter le Service Clients via l'application WhatsApp au numéro +225 05 85460987 ou au numéro de téléphone +243 974 802 222. Les Options seront activées dès Votre souscription.

Section 5.03 Installation ou retrait de l'Équipement Konnect

Konnect Africa RDC Vous rappelle que si Vous achetez l'Équipement Konnect à un Revendeur ou Sous-Revendeur, Konnect Africa RDC n'effectue ni l'installation ni le retrait des éléments de l'Équipement Konnect et ne prend pas en charge les frais d'une telle installation ou d'un tel retrait, qui sont gérés par le Revendeur ou le Sous-Revendeur.

Article 6. Période applicable aux Conditions générales d'utilisation et durée du Forfait

Section 6.01 Période applicable aux Conditions générales d'utilisation

Les Conditions générales d'utilisation prennent effet dès la confirmation de la Commande et l'acceptation des Conditions générales d'utilisation. Les Conditions générales d'utilisation expirent après exécution par Konnect Africa RDC et par le Client de toutes les obligations qui leur incombent.

Section 6.02 Durée du Forfait

L'abonnement au Forfait couvre des périodes d'un (1) mois.

Une fois toutes les data de Votre Forfait utilisées, il Vous est possible de racheter le même Forfait, de passer à un autre Forfait avec plus ou moins de data selon Vos besoins ou de choisir de ne pas renouveler Votre Forfait. Nous Vous rappelons que les nouvelles Activations ne peuvent être réalisées que par le Revendeur ou Sous-Revendeur ou dans une boutique Konnect Africa RDC. En revanche, il Vous est possible de renouveler Votre Forfait auprès du Revendeur ou du Sous-Revendeur ou dans une Boutique Konnect Africa RDC et également sur le Portail Client. Veuillez noter que seuls les renouvellements peuvent être effectués via le Portail Client.

Nous Vous rappelons que Vous ne pouvez pas disposer de plusieurs Forfaits actifs simultanément. Les Forfaits ne peuvent être souscrits ou renouvelés que lorsque toutes les data du Forfait précédent ont été utilisées. Il Vous est possible de contrôler à tout moment la quantité de data restantes sur Votre Forfait en vérifiant la consommation de data sur le Portail Client « My konnect ».

Nous Vous informerons par SMS de la fin de validité de Votre Forfait.

Article 7. Tarifs des Forfaits konnect et description

Les tarifs actuels et la description des Forfaits sont indiqués dans le Guide des Tarifs et Vous seront applicables si de tels Forfaits sont disponibles à l'achat dans les Boutiques Konnect Africa RDC ou auprès d'un Revendeur/Sous-Revendeur.

Les Tarifs sont également consultables sur le Site Internet (<https://konnect.com>) dans la section *Forfaits Internet*.

Les tarifs applicables sont ceux en vigueur au jour de la Commande du Forfait, ou de sa date de renouvellement ou de modification. Les prix indiqués s'entendent toutes taxes comprises (en tenant compte de la TVA applicable au jour de la Commande du Forfait, de son renouvellement ou de sa modification) et excluent tous les frais supplémentaires.



Chaque Forfait fait l'objet d'une facturation de frais prépayés, ainsi que des frais correspondant aux Options souscrites, même en cas d'offre promotionnelle spécifique.

Les frais associés à l'utilisation des Services et de toute Option, peuvent être modifiés par Konnect Africa RDC librement et à tout moment. Toutefois, de telles modifications ne seront pas applicables aux Conditions générales d'utilisation en vigueur.

Article 8. Facturation et Paiement

Section 8.01 Conditions de facturation

Les frais du Forfait sont facturés à l'avance. En conséquence, lorsque Vous passez une Commande et payez le Revendeur, le Sous-Revendeur ou une Boutique Konnect Africa RDC, Nous Vous facturons le Forfait et/ou l'Option achetés.

Section 8.02 Modes de paiement

Toutes les sommes dues au titre des Conditions générales d'utilisation seront payables au comptant, sauf en cas de renouvellement d'un Forfait et/ou d'une Option et/ou d'un Booster de volume, auquel cas il Vous sera possible de payer au moyen du Portefeuille d'argent mobile, si Vous en disposez.

Section 8.03 Factures

Le Revendeur, le Sous-Revendeur ou une Boutique Konnect Africa RDC, selon le cas, Vous remettra la facture correspondante lorsque Vous activerez un Forfait ou si Vous renouvelez un Forfait auprès du Revendeur, du Sous-Revendeur ou d'une Boutique Konnect Africa RDC (et non par le biais du Portefeuille d'argent mobile). Dans tous les cas, Vos factures et consommations de data seront disponibles sur Votre Portail Client « My konnect » et seront conservées par Konnect Africa RDC.

Vous êtes tenu(e) de payer la facture correspondante lors de la souscription du Forfait et/ou des Options, ou lors de l'achat de l'Équipement Konnect auprès de Konnect Africa RDC dans une Boutique Konnect Africa RDC.

Article 9. Utilisation conforme du Forfait

Section 9.01 Utilisation conforme

Les Forfaits répondent aux critères de qualité standard (technologie, etc.) pour les connexions Internet par satellite, sous réserve que le Client respecte les présentes Conditions générales d'utilisation. Toutefois, Nous ne garantissons pas que ceux-ci répondront à Vos besoins personnels spécifiques, ce que Nous ne sommes pas tenus de vérifier. Nous ne pouvons en aucun cas être tenus responsables de l'inadéquation du Forfait à l'usage auquel Vous le destinez.

Vous Vous engagez à utiliser le Forfait souscrit aux fins pour lesquelles il a été vendu et conformément aux Conditions générales d'utilisation, ainsi qu'à toutes les lois, réglementations et licences applicables.

Il Vous est rappelé que Vous serez personnellement responsable de la manière dont le service sera utilisé.

Si Vous êtes un Client particulier, les Forfaits sont créés pour un usage domestique. Vous êtes dans l'obligation d'utiliser Nos Services uniquement à des fins privées, personnelles, domestiques et de consommation légitime. En aucun cas, les Forfaits ne doivent être utilisés en dehors de Votre famille proche et, en particulier, dans des espaces publics, des locaux commerciaux ou des espaces de loisirs (hôtels, restaurants, centres de loisirs, etc.) et/ou mis à la disposition de tiers ou dans des « cybercafés », à savoir, des terminaux informatiques accessibles au public ou dans des salles d'exposition de toute nature.

Si Vous êtes un Client professionnel, Vous êtes dans l'obligation d'utiliser Nos Services uniquement à des fins professionnelles au sein de Votre entreprise.

Vous Vous engagez à ne pas utiliser le Service pour exercer une activité de fournisseur de services, ou pour exécuter des programmes, faire fonctionner des équipements ou des serveurs à partir du lieu d'installation désigné, qui fournissent un contenu de réseau ou tout autre service similaire à quiconque en dehors de ce lieu, ou pour commercialiser ou revendre les Services. À titre de précision, les présentes stipulations s'appliquent aussi bien aux Clients particuliers qu'aux Clients professionnels.

Le Service d'accès à Internet par satellite n'est pas adapté à une utilisation spécifique d'Internet nécessitant notamment des vitesses ou des volumes de data supérieurs à ceux indiqués à l'article 4.02. À titre d'exemple, le Service d'accès à internet par satellite n'est pas destiné aux téléchargements prolongés (VOD, peer-to-peer,



etc.), ni aux applications nécessitant un temps de réponse rapide (jeux en ligne, etc.) ou à tout service ne prenant pas en charge le temps de transit lié aux limitations de la transmission par satellite.

Il est rappelé que la connexion par satellite est soumise à des aléas spécifiques liés à la nature de la technologie utilisée (mauvaises conditions météorologiques, éruptions solaires, etc.).

Il Vous est donc recommandé de ne pas utiliser ce Service pour des activités à risque, nécessitant un service exempt de défaut, sans maintenance ni fluctuation des vitesses de data. Konnect Africa RDC ne peut être tenue responsable de quelque manière et dans quelque mesure que ce soit en cas de dommages liés à toute activité faisant l'objet d'une utilisation restreinte. Vous assumerez l'entière responsabilité d'une telle activité.

Tout logiciel, toute donnée technique et toute technologie pour les Services fournis directement ou indirectement dans le cadre du (des) Forfait(s), peuvent être soumis aux lois et règlements américains concernant l'exportation, ainsi qu'aux lois commerciales d'autres gouvernements nationaux qui peuvent s'appliquer à l'importation, l'utilisation, la distribution ou l'exportation. Il Vous incombe de Vous conformer à de tels lois et règlements, le cas échéant.

Il Vous est interdit d'exporter, de réexporter ou d'envoyer tout équipement, logiciel, donnée technique, technologie ou service que Nous fournissons conformément aux présentes Conditions générales d'utilisation, directement ou indirectement, vers tout pays faisant l'objet d'un embargo ou de sanctions commerciales, ou à tout résident ou citoyen d'un pays faisant l'objet de telles mesures, ou à toute personne ou entité figurant sur une liste noire, conformément à la législation de leur pays ou au droit international, sans l'autorisation des autorités compétentes. Nous Vous informons que les États-Unis d'Amérique limitent actuellement les échanges avec les pays suivants et leurs citoyens : Cuba, l'Iran, la Corée du Nord, le Soudan, la Syrie et la région de Crimée en Ukraine.

Vous êtes seul(e) responsable des données que Vous visualisez, recherchez, stockez, transférez, téléchargez ou transférez au moyen du ou des Forfaits. En conséquence, lorsque les Services sont utilisés avec un réseau de type Internet, il Vous appartient d'en assurer la sécurité et la modération éventuelle.

Vous Vous engagez notamment à Vous abstenir de toute publication, utilisation, stockage, communication, mise en ligne, par quelque moyen que ce soit, de tout contenu illicite quel qu'il soit (images, textes, liens, films, etc.), faisant notamment l'apologie des crimes contre l'humanité, portant atteinte à la protection des mineurs (pédophilie, etc.), incitant à la haine et à la violence raciales, au terrorisme, au suicide, portant atteinte à la dignité humaine, incitant à la fraude bancaire, l'appartenance à une secte, la violation de droits d'auteur ou du droit à la vie privée, la diffamation, la violation de droits de propriété intellectuelle.

Vous Vous engagez en outre à ne pas exercer ou participer, de quelque manière que ce soit, à toute forme de piratage ou d'intrusion informatique ou autres opérations visant à interrompre Notre réseau ou infrastructure ou ceux de Nos opérateurs techniques ou de tiers, ou à provoquer des interférences avec les installations, équipements, signaux ou réseaux, au risque d'engager Votre responsabilité.

Vous confirmez avoir lu et compris les informations et recommandations ci-dessus et la nécessité de Vous y conformer.

Le non-respect de ces règles peut entraîner la suspension totale ou partielle ou la résiliation de Vos Services conformément aux articles 11 et 12 des présentes Conditions générales d'utilisation, y compris l'envoi de courriers électroniques, et Konnect Africa RDC décline toute responsabilité (à l'exception des responsabilités qui ne peuvent être exclues en droit) en cas de dommages résultant d'un tel non-respect.

Section 9.02 Droits de propriété intellectuelle et droits sur la base de données de Konnect Africa RDC

Sans porter préjudice à Vos droits, énoncés à l'article 16, Vous acceptez que Nous disposions de tous les droits sur les bases de données, les informations qui y sont contenues et l'extraction et la compilation de celles-ci, sans aucune limitation géographique à l'exercice de tels droits. Par ailleurs, Vous acceptez que ces bases de données puissent contenir des informations que Vous avez partagées dans le cadre des Conditions générales d'utilisation, ainsi que toute information que Nous aurions pu obtenir au regard de la réglementation applicable.

En conséquence, Vous Vous engagez à ne pas violer ces éléments de quelque manière que ce soit, ceux-ci faisant par ailleurs l'objet de droits de propriété intellectuelle.

Enfin, il Vous est rappelé Votre obligation de veiller à ce que l'accès au Service ne soit pas utilisé à des fins de copie, de représentation, de partage ou de diffusion publique de toutes œuvres ou tous objets protégés par le



droit d'auteur ou un droit connexe sans l'autorisation des titulaires desdits droits lorsque celle-ci est requise, au risque d'engager Votre responsabilité en tant que titulaire de l'accès.

Par ailleurs, certains documents accessibles via les Services sont protégés par des droits d'auteur, des marques, des brevets et autres droits de propriété intellectuelle et peuvent être la propriété de Konnect Africa RDC ou de tiers. Vous n'êtes pas autorisé(e) à utiliser ces éléments sauf pour permettre Votre utilisation des Services. Sauf dans la mesure nécessaire pour permettre l'utilisation des Services, il Vous est interdit de copier, reproduire, distribuer, publier ou utiliser à des fins commerciales le matériel obtenu par l'utilisation des Services.

En vertu des Conditions générales d'utilisation, Vous disposez d'une licence non exclusive Vous permettant d'utiliser tous les logiciels et applications propriétaires et tiers que Nous pouvons mettre à Votre disposition pour permettre l'utilisation de Votre part des Services, uniquement sous une forme exécutable. La licence qui Vous est accordée en vertu des Conditions générales d'utilisation est personnelle et ne peut pas faire l'objet d'une sous-licence, d'un transfert, d'une vente ou d'une résiliation d'une quelque autre façon. En cas d'utilisation de Votre part d'un logiciel visant à enfreindre le présent article, la licence sera immédiatement annulée. Cette annulation pourra affecter Votre capacité à utiliser tout ou partie des Services, mais Vous resterez lié(e) par les Conditions générales d'utilisation, notamment en ce qui concerne Votre obligation de paiement.

Section 9.03 Contenu illicite

Il est rappelé que toute personne qui présente à un Fournisseur de Services Internet un contenu ou une activité prétendument illicite dans le seul but d'en faire cesser la diffusion ou d'en obtenir le retrait, alors qu'elle sait que le contenu ou l'activité en question n'est pas illicite, s'expose à des poursuites judiciaires passibles d'amendes et/ou d'une peine de prison.

Nous Vous rappelons que l'accès au Service peut être bloqué en raison d'un contenu illicite ou potentiellement illicite.

En outre, Nous pouvons Vous demander de modifier, voire de supprimer tout contenu qui serait illicite, ou qui porterait atteinte à Notre image et à Notre réputation. Selon les circonstances, Eutelsat S.A et/ou Konnect Africa RDC se réservent le droit de suspendre les Services sans indemnisation ou de résilier les Conditions générales d'utilisation.

Nous Vous recommandons de consulter toutes les lois et réglementations applicables à Internet et, en particulier, leurs limites territoriales.

Article 10. Modification des Conditions générales d'utilisation

Section 10.01 Modification des Conditions générales d'utilisation par Konnect Africa RDC

Konnect Africa RDC se réserve le droit de modifier les Conditions générales d'utilisation à tout moment ; Si tel était le cas, Vous recevrez la nouvelle version des Conditions générales d'utilisation par e-mail 5 (cinq) jours avant leur prise d'effet.

En cas de retrait de la vente d'un Forfait, ce Forfait ne sera plus disponible pour de nouvelles Activations ou renouvellements.

Section 10.02 Transfert des Conditions générales d'utilisation

Konnect Africa RDC se réserve le droit de céder, transférer, déléguer ou accorder sous licence, en tout ou partie, à titre onéreux ou gratuit, pour quelque motif que ce soit, les droits et obligations prévus par les Conditions générales d'utilisation, sous réserve de Vous en informer par écrit cinq (5) jours avant la prise d'effet de la transaction.

Par ailleurs, Nous Nous réservons le droit de sous-traiter à un ou plusieurs tiers de Notre choix, tout ou partie des Services et obligations qui Nous incombent en vertu des Conditions générales d'utilisation.

Le Client s'interdit de céder, transférer, déléguer ou accorder sous licence, en tout ou partie pour quelque motif que ce soit, à titre onéreux ou gratuit, les droits et obligations prévus par les Conditions générales d'utilisation, sauf accord préalable écrit de Konnect Africa RDC, qui se réserve un droit de refus pour tout motif qu'elle estimerait légitime.

Section 10.03 Changement d'adresse dans la Zone de couverture

En cas de changement d'adresse de Vos locaux ou de Votre site dans la Zone de couverture, Vous Vous engagez à Nous en informer et à Nous fournir toutes les pièces justificatives nécessaires.



Dans un tel cas, il conviendra que vous demandiez au Revendeur ou au Sous-Revendeur de transférer Votre Équipement Konnect à Votre nouvelle adresse. À défaut pour Vous d'entreprendre les démarches liées au déplacement de l'Équipement Konnect, Konnect Africa RDC ne sera pas en mesure d'assurer la fourniture du Service. Si Vous avez acheté Votre Équipement Konnect auprès d'un Revendeur ou d'un Sous-Revendeur, veuillez contacter ce dernier pour connaître les coûts éventuels liés au transfert de Votre Équipement Konnect. Si Vous avez acheté Votre Équipement Konnect dans une Boutique Konnect Africa RDC, veuillez contacter la Boutique pour connaître les coûts éventuels liés au transfert de Votre Équipement Konnect.

Article 11. Suspension du Service par Konnect Africa RDC

En cas de non-respect des Conditions générales d'utilisation et, notamment, en cas de non-utilisation du Forfait dans le respect des droits des tiers, ou des conditions légales et réglementaires en vigueur, Konnect Africa RDC se réserve le droit, après Vous en avoir préalablement informé(e) par les moyens indiqués à l'article 14 (sous réserve que les coordonnées que Vous avez fournies soient correctes et à jour) :

- de suspendre partiellement Vos Services en réduisant le débit de données et la connectivité/utilisation disponible de sorte à maintenir uniquement un accès fonctionnel aux services de communication en ligne et de courrier électronique ; et/ou
- de suspendre la totalité de Vos Services.

En cas de suspension totale ou partielle, celle-ci se poursuivra jusqu'à ce que Vous corrigiez les manquements et/ou circonstances qui justifient de telles mesures.

Pendant la durée de ces mesures, Vous restez tenu(e) par l'ensemble de Vos obligations, notamment le paiement de Vos factures. Seules Nos obligations seront suspendues durant cette période.

La suspension du Service est un moyen que Nous pouvons utiliser sans que cela n'ait d'incidence sur Nos autres droits. Selon la gravité du manquement constaté, ou en cas de demande légitime d'une autorité administrative ou judiciaire, sous réserve des dispositions impératives, Nous Nous réservons le droit de résilier les Conditions générales d'utilisation, sans réduction ni suspension préalables de Vos Services.

Article 12. Résiliation

Section 12.01 Résiliation par le Client

Vous êtes en droit de résilier Votre Forfait à tout moment moyennant un préavis de cinq (5) jours. Votre demande doit être faite par écrit à Konnect Africa RDC (par lettre à Konnect Africa RDC - konnect Service Management Client -37, Immeuble Itimbiri, Boulevard du 30 Juin, Gombe, Kinshasa, République Démocratique du Congo, ou en ligne sur Votre Portail Client « My konnect ») et doit contenir Votre identité, Votre numéro d'Abonnement, le nom de Votre Forfait, et l'adresse d'installation concernée.

Section 12.02 Résiliation pour faute

En cas de non-respect des Conditions générales d'utilisation et, notamment, en cas d'utilisation du Forfait non conforme aux conditions de l'article 9, aux droits des tiers, ou aux conditions légales et réglementaires en vigueur, Konnect Africa RDC se réserve le droit, après Vous en avoir préalablement informé(e) (sous réserve que les coordonnées que Vous avez fournies soient correctes et à jour), de suspendre Vos Services (comme indiqué à l'article 11), ou de résilier le Forfait en fonction de la gravité du non-respect constaté.

En cas de demande d'une autorité administrative ou judiciaire, ou de manquement à Votre (Vos) obligation(s) suffisamment grave(s) et au(x)quel(s) il n'est pas possible de remédier, Konnect Africa RDC se réserve le droit de résilier Votre Forfait avec effet immédiat dès constatation du manquement, ou dès réception de la demande.

Section 12.03 Résiliation en raison d'un cas de force majeure

Un cas de force majeure s'entend de tout événement indépendant de la volonté de Konnect Africa RDC et/ou du Client, n'étant pas raisonnablement prévisible lors de la conclusion et de l'exécution des Conditions générales d'utilisation, et dont les effets sont inévitables et rendent impossible, de manière temporaire ou permanente, l'exécution par Konnect Africa RDC et/ou le Client des obligations prévues par les Conditions générales d'utilisation.

Au regard des Conditions générales d'utilisation, Konnect Africa RDC et le Client acceptent que les événements suivants soient susceptibles, s'ils interrompent l'exécution de leurs obligations, de constituer un cas de force majeure :

- toute interruption du Service résultant directement d'une demande d'une Autorité, qu'elle soit administrative ou judiciaire, et plus généralement, tout acte officiel, qu'il soit arbitraire ou non ;
- toute restriction ou interdiction émise par les autorités publiques de fournir des services de communications électroniques, y compris toute réquisition, confiscation, nationalisation et/ou expropriation ;
- tout embargo sur la fourniture de services de communications électroniques ;
- tout acte de terrorisme et/ou attentat ;
- toute insurrection et/ou tout état de guerre, qu'il soit civil ou militaire, que la guerre soit officiellement déclarée ou non, ainsi que toute émeute et/ou révolution ;
- tout acte de vandalisme et/ou de piratage sous quelque forme que ce soit ;
- tout boycott ;
- tout piratage informatique, y compris le sabotage des moyens de communications électroniques ;
- toute panne, défaillance ou tout arrêt des moyens de communication électronique ;
- toute interruption de l'approvisionnement en énergie, y compris toute pénurie de carburant ou toute défaillance ou interruption des réseaux de transmission (y compris Internet) ;
- toute catastrophe naturelle (incendie, inondation, etc.) ;
- toute crise sanitaire (épidémie, pandémie, etc.) ;
- toute grève ou lock-out, total ou partiel, ou tout lock-out externe à Konnect Africa RDC, ou toute occupation d'une entreprise.

La qualification de l'un des événements énumérés ci-dessus en tant que cas de force majeure ne dépend pas de la qualité de l'entité affectée, qu'il s'agisse de Konnect Africa RDC, de ses filiales, de ses fournisseurs ou de ses prestataires de services.

En cas de survenance de l'un des cas de force majeure énumérés ci-dessus, les obligations contractuelles de Konnect Africa RDC et/ou du Client qui en sont affectées seront suspendues jusqu'à ce que les effets dudit cas de force majeure prennent fin.

Les événements susmentionnés seront notifiés par Konnect Africa RDC et/ou le Client à l'autre Partie par l'un des moyens prévus à l'article 14 ou par tout autre moyen approprié en cas d'indisponibilité de ceux-ci. La notification sera accompagnée des pièces justificatives correspondantes et devra être effectuée dans les cinq (5) jours ouvrés suivant la survenance de l'événement.

De même, la cessation des effets d'un cas de force majeure invoqué par Konnect Africa RDC et/ou le Client devra être notifiée par la Partie qui invoque le cas de force majeure à l'autre Partie dans les mêmes conditions que celles précisées ci-dessus.

Konnect Africa RDC pourra proposer au Client, de bonne foi et dans le respect des principes d'équité, une modification des Conditions générales d'utilisation ayant été affectées par un cas de force majeure pendant plus d'un (1) mois, mais dont l'exécution s'avère économiquement réalisable pour les deux Parties.

Section 12.04 Conséquences de la résiliation du Forfait

(a) *Date de résiliation effective*

Sauf en cas de force majeure ou de résiliation pour faute par Konnect Africa RDC, la résiliation prendra effet immédiatement ou, le cas échéant, à l'expiration du délai de préavis requis. Dans la mesure où Votre abonnement est prépayé, Nous Vous rembourserons les frais déjà réglés au prorata pour toute période non utilisée/non expirée pour ce qui est du Forfait et de la ou des éventuelles Options prépayés.

(b) *Fin des Services et Options*

À la date effective de résiliation du Forfait, ou dans les jours qui suivent, Vos Services seront désactivés. Vous ne pourrez plus utiliser Votre Forfait et ses Services, ni accéder aux données éventuellement stockées dans le cadre de Votre Forfait.

Par ailleurs, la résiliation de Votre Forfait entraînera la résiliation simultanée des Options que Vous avez éventuellement ajoutées à Votre abonnement (sauf si ces Options peuvent être maintenues après la résiliation du Forfait principal et que Vous souhaitiez les conserver).

Article 13. Responsabilité

Section 13.01 Responsabilité de Konnect Africa RDC

Nous ne pouvons être tenus responsables que des dommages ou préjudices prévisibles subis par le Client en



conséquence directe d'un manquement de Notre part. Nous ne serons pas responsables envers Vous de toute perte ou dommage indirect, consécutif ou accessoire, ou de tout manque à gagner, perte de revenus, dépenses, pertes de données ou d'économies anticipées, de quelque nature que ce soit, même si ceux-ci sont prévisibles ou si Nous en sommes avisés de quelque manière que ce soit (veuillez noter que Konnect Africa RDC n'a pas l'intention d'exclure toute responsabilité qui ne peut être exclue en droit, y compris en cas de décès ou de préjudices corporels causés par sa négligence ou en cas de fraude ou de fausse déclaration frauduleuse).

En outre, si Vous, ou un tiers, avez participé à la survenance du dommage, Notre responsabilité sera limitée et proportionnelle à la partie du dommage qui Nous est imputable.

Vous serez réputé(e) avoir contribué au dommage si :

- Vous utilisez Votre Forfait d'une manière non conforme ;
- Vous utilisez Votre Équipement Konnect d'une manière non conforme ;
- Vous ne protégez pas Votre installation technique ou Vos logiciels, notamment contre d'éventuelles intrusions, alors que Vous êtes informé(e) que les données circulant sur Internet ne sont pas protégées, notamment contre d'éventuelles interférences et détournements ;
- Vous ne fournissez pas des informations personnelles exactes, ou Vous ne Nous informez pas en cas de modification de ces informations ;
- Vous ne Nous fournissez pas les documents nécessaires à l'exécution des Conditions générales d'utilisation ;
- Votre PC ne fonctionne pas correctement, et Vous continuez à l'utiliser sans prendre les précautions nécessaires, etc.

À l'exception des responsabilités qui ne peuvent être exclues en droit, Konnect Africa RDC ne peut être tenue responsable des types de dommages suivants :

- les dommages immatériels, parfois qualifiés de dommages indirects, accessoires ou spéciaux, y compris les dommages résultant d'un manque à gagner,
- les dommages liés à une perte de revenus, de données ou de jouissance subis par Vous ou un tiers,
- les dommages subis par tout terminal connecté à Internet ainsi que tout fichier ou logiciel présent sur celui-ci ou lié à celui-ci, dans la mesure où ces dommages ne sont pas liés à un manquement de Notre part.

Sauf en cas de décès ou de préjudice corporel causé par sa négligence ou en cas de fraude ou de fausse déclaration frauduleuse, la responsabilité de Konnect Africa RDC sera dans tous les cas limitée au montant total des frais mensuels payés au titre des six (6) derniers mois.

Si le dommage allégué ou subi résulte de la mise à exécution par Konnect Africa RDC d'une décision des Tribunaux ou d'une autorité administrative compétente, de contrôle et/ou habilitée qui lui impose une mesure ayant une incidence sur l'exécution des Conditions générales d'utilisation, la responsabilité de Konnect Africa RDC ne sera pas engagée.

Enfin, Konnect Africa RDC ne peut être tenue responsable à Votre égard ou envers tout tiers de toute perte ou dommage pouvant résulter, notamment, de tout risque sanitaire lié à l'installation d'une antenne satellite et à l'activation du Wi-Fi (étant précisé qu'en l'état actuel des connaissances en la matière, les risques ne sont pas connus) et/ou de failles de la technologie Wi-Fi, notamment du fait d'une réduction de la bande passante ou d'une interruption du Service en conséquence de telles failles.

Section 13.02 Responsabilité du Client

En acceptant les présentes Conditions générales d'utilisation, Vous convenez d'être seul responsable de tout dommage direct causé à des tiers ou à Konnect Africa RDC, qui pourrait résulter d'un manquement à Vos obligations contractuelles ou légales.

Concernant ce qui précède, Vous acceptez de répondre de toutes les conséquences dommageables pour de telles personnes dans toute juridiction et quel que soit le contexte des mesures qui pourraient résulter d'un manquement de Votre part à Vos obligations contractuelles et/ou légales.

Article 14. Communication et notifications

De Votre part : dans le cadre de l'exécution des Conditions générales d'utilisation, Vous êtes en droit de Nous notifier par les moyens suivants :



- par voie électronique sur Votre Portail Client « My konnect »,
- par courrier à l'adresse postale suivante : Konnect Africa RDC – Konnect Service Management Client – Konnect Africa RDC Sarlu, siège social au 37, Immeuble Itimbiri, Boulevard du 30 Juin, Gombe, Kinshasa, République Démocratique du Congo.

Vous êtes tenu(e) de conserver la preuve de l'envoi et de sa date.

Pour que la notification adressée à Konnect Africa RDC soit valable, elle doit contenir des informations permettant de Vous identifier (Votre nom, prénom, numéro de Client, nom du Forfait), l'objet précis de Votre demande (objet de la demande mais aussi le Service/Forfait/Option concernés, etc.), ainsi que tous les documents et éléments nécessaires venant justifier l'objet de Votre demande.

Il Vous est également possible de Nous contacter par l'application WhatsApp au numéro +225 05 85460987 ou par téléphone au numéro +243 974 802 222 du lundi au samedi de 09h00 à 18h00. Toutefois, il Vous est expressément rappelé que ces communications ne constituent pas une notification concernant Vos Conditions générales d'utilisation.

De Notre part : Nous pouvons Vous contacter par e-mail à l'adresse indiquée lors de Votre souscription, par courrier postal à l'adresse indiquée lors de Votre souscription et/ou par téléphone au numéro de téléphone fixe ou mobile indiqué lors de Votre souscription (soit par appel téléphonique, soit par écrit via le numéro +243 974 802 222 ou via l'application WhatsApp à partir du numéro +225 05 85460987 et/ou SMS). Il est rappelé que s'agissant d'une mise en demeure, celle-ci devra être effectuée par courrier à l'adresse postale correspondante.

Vous serez essentiellement informé(e) par e-mail de toute information ou modification concernant Vos Conditions générales d'utilisation, Votre Forfait et Vos Services, bien que Nous puissions également utiliser les SMS. Vous Vous engagez à Nous informer immédiatement de toute modification de Vos informations personnelles ou de Vos coordonnées. À défaut, Vous assumez l'entière responsabilité de la non-réception des informations concernant Votre Forfait, son renouvellement ou sa modification, ou des informations relatives à Vos paiements, etc., sans que la responsabilité de Konnect Africa RDC ne soit engagée.

Article 15. Centre d'assistance - Remplacement

Si Vous rencontrez un problème technique lié à l'utilisation de Votre Forfait, de vos Options ou de l'Équipement Konnect, ou un problème administratif lié à Votre Forfait, Vous Vous engagez à solliciter Notre assistance en premier lieu par les moyens suivants :

- en appelant le service d'assistance du Service Clients via l'application WhatsApp au numéro +225 05 85460987 ou au numéro de téléphone +243 974 802 222.
- en Nous contactant sur Votre Portail Client « My konnect ».
- en contactant Votre Revendeur ou Sous-Revendeur.

Ce service d'assistance est réservé au Client, à l'Utilisateur principal et/ou à toute personne disposant des identifiants de connexion lui permettant d'accéder au Portail Client « My konnect ».

En cas de défaillance de tout ou partie de l'Équipement Konnect, Vous Vous engagez à Nous contacter ou à contacter le Revendeur ou le Sous-Revendeur dans les meilleurs délais dès constatation de la défaillance.

Article 16. Données personnelles

Section 16.01 Identifiants

Vos Identifiants qui Vous permettent de Vous connecter à Votre Portail Client « My konnect » et de Vous identifier auprès de Nos Services Clients, sont strictement confidentiels. Vous Vous engagez à en assurer la confidentialité. Il s'agit notamment de Votre adresse électronique et de Votre mot de passe.

Il Vous est interdit de les prêter, de les donner en location, de les partager ou de les divulguer pour quelque raison que ce soit, à titre onéreux ou gratuit, à toute personne.

Vous êtes seul(e) responsable de l'utilisation de Vos Identifiants, et lorsqu'ils sont utilisés, ceux-ci sont réputés être utilisés par Vous.

En cas de vol de Vos identifiants, Vous devez Nous en notifier immédiatement par le moyen le plus approprié : Votre responsabilité ne sera pas dérogée après réception d'une telle notification par Konnect Africa RDC. Nous Vous aiderons à modifier Vos Identifiants.



Section 16.02 Traitement de Vos données à caractère personnel

Toutes les informations relatives à la collecte et au traitement des données, ainsi que Vos droits à cet égard, sont accessibles via le Site Internet dans Notre Politique de protection des données à caractère personnel (<https://africa.konnect.com/fr/politique-de-confidentialite>).

Section 16.03 Données de l'utilisateur

Afin de se conformer à ses obligations légales en tant que fournisseur d'accès Internet, Konnect Africa RDC stocke Vos données de connexion, soit directement, soit par l'intermédiaire de sa société mère et de ses fournisseurs à cet effet, pendant une période d'un (1) an.

Le Client consent par les présentes à ce que Konnect Africa RDC conserve et utilise les données à caractère personnel qu'elle collecte, et à ce que Konnect Africa partage ces données avec d'autres entités juridiques du groupe de sociétés d'Eutelsat SA, groupe auquel appartient Konnect Africa, ainsi qu'avec des sociétés tierces et des sous-traitants (exerçant leurs activités dans l'Union européenne, en Inde, au Moyen-Orient et dans d'autres pays africains), aux seules fins de la gestion du Contrat, conformément au Règlement général sur la protection des données.

Tout ou partie des données de l'utilisateur qui seraient demandées par une autorité administrative ou judiciaire seront partagées par Konnect Africa RDC conformément aux lois applicables.

« Données de connexion » s'entend des informations que Vous mettez à disposition par l'accès à un outil de communication électronique, et qui peuvent être enregistrées par Konnect Africa RDC ou ses partenaires, à savoir :

- les informations permettant d'identifier l'utilisateur du Service ;
- les données relatives aux équipements utilisés dans le cadre de l'utilisation de l'outil de communication électronique ;
- la date et l'heure de chaque session et communication ;
- les informations relatives à Votre Forfait et à toute Option ;
- les données permettant d'identifier le destinataire de la communication électronique.

Article 17. **Réclamations à l'encontre de Konnect Africa RDC - Services Clients**

En cas de réclamation, veuillez suivre les étapes suivantes :

- **1^{ère} phase** : Vous devez contacter Notre Service Clients via l'application WhatsApp au numéro +225 05 85460987 ou au numéro de téléphone +243 974 802 222 ou via Votre Portail Client « My konnect » ou par l'intermédiaire du Revendeur ou Sous-Revendeur dans un délai de six (6) mois ; Nous Nous efforcerons de Vous répondre dans les meilleurs délais et dans tous les cas dans les quinze (15) jours suivant la réception de Votre demande ;
- **2^{ème} phase** : Si Vous ne recevez pas de réponse dans les quinze (15) jours comme indiqué ci-dessus, ou si Vous n'êtes pas satisfait(e) de la réponse apportée, Nous Vous invitons à écrire à Konnect Africa RDC à l'adresse suivante : – Konnect Service Management Client – Konnect Africa RDC Sarlu, siège social au 37, Immeuble Itimbiri, Boulevard du 30 Juin, Gombe, Kinshasa, République Démocratique du Congo ; Konnect Africa RDC mettra tout en œuvre pour Vous répondre dans les meilleurs délais et dans tous les cas dans les quinze (15) jours suivant la réception de Votre demande ;
- **3^{ème} phase** : en l'absence de réponse dans le délai de trente (30) jours ou dans le cas où Vous ne seriez pas satisfait(e) de la réponse apportée (ou à tout moment), l'affaire sera portée devant les tribunaux.

Article 18. **Droit applicable - Règlement des Litiges**

Les Conditions générales d'utilisation sont soumises au droit congolais, à l'exclusion de l'application de ses règles de conflit de lois. En conséquence, en Votre qualité de client, le Service étant fourni sur le territoire de la République Démocratique du Congo, Vous bénéficiez également des droits Vous protégeant en vertu des dispositions de la loi applicable dans ce pays.

En cas de Litige entre les Parties sur toute question découlant des Conditions générales d'utilisation (un « **Litige** »), les Parties conviennent de faire tout leur possible pour régler ce Litige dans les vingt (20) jours suivant sa survenance. En l'absence d'un tel règlement, le Litige sera tranché par les tribunaux compétents de la RDC.

Le fait que Konnect Africa RDC ne prenne pas de mesures suite à un manquement de Votre part ne vaudra pas renonciation par Konnect Africa RDC à ses droits à cet égard, ni renonciation à son droit de prendre des mesures à l'égard d'un tel manquement ou de toute autre violation.



Article 19. Stipulations diverses

Section 19.01 Tarifs

Le Client et Konnect Africa RDC prendront en charge leurs propres frais, coûts et débours éventuels résultant de la conclusion et de l'exécution des Conditions générales d'utilisation.

Section 19.02 Indépendance

Le Client et Konnect Africa RDC conviennent que la conclusion et l'exécution des Conditions générales d'utilisation ne créent entre eux aucun lien de dépendance ou de subordination, ni ne constituent une entreprise commune ou une filiale.

Section 19.03 Liens vers des sites Internet de tiers

Les liens figurant sur le Site Internet peuvent détourner l'utilisateur de celui-ci. Il est possible que Nous ne contrôlions pas certains liens vers des sites Internet présents sur le Site Internet et, en conséquence, Nous ne sommes pas responsables du contenu de ces sites. Nous ne fournissons des liens qu'à des fins de commodité. Cela ne signifie en aucun cas que Konnect Africa RDC a inspecté, examiné, validé ou approuvé, en totalité ou en partie, le contenu de ces sites.

Section 19.04 Nullité partielle

Si une stipulation des Conditions générales d'utilisation est jugée ou déclarée non exécutoire, non valable ou illégale par un tribunal ou une autorité administrative compétente, une telle stipulation sera supprimée et la validité des autres stipulations des Conditions générales d'utilisation ne s'en trouvera pas affectée, celles-ci restant pleinement en vigueur et à effet. Dans un tel cas, Konnect Africa RDC et le Client s'engagent à négocier de bonne foi le remplacement de la stipulation non exécutoire, non valable ou illégale par une stipulation valable qui respecte l'objectif général et l'esprit des Conditions générales d'utilisation et des lois et réglementations applicables.

Section 19.05 Titres

Les titres des articles et sections ne sont donnés qu'à des fins d'illustration afin de faciliter la lecture des Conditions générales d'utilisation et n'ont aucune valeur contractuelle intrinsèque.

Section 19.06 Langue

La langue officielle des Conditions générales d'utilisation est l'anglais. Toute traduction qui pourrait être fournie par Konnect Africa RDC n'est donnée qu'à titre indicatif, la version anglaise faisant foi.



Annexe 1

Conditions générales de vente de l'Équipement Konnect

(Applicables uniquement si Vous achetez l'Équipement Konnect auprès de Konnect Africa RDC dans l'une des Boutiques Konnect Africa RDC)

- 1. Introduction.** Les présentes Conditions générales (« CG ») énoncent les conditions au titre desquelles Konnect Africa RDC SARLU, dont le siège social est situé au 37, Immeuble Itimbiri, Boulevard du 30 Juin, Gombe, Kinshasa, République Démocratique du Congo (« **Konnnect Africa RDC** »), fournit l'Équipement Konnect et au titre desquelles Vous l'achetez. Les termes apposés d'une majuscule et utilisés dans la présente Annexe qui ne sont pas autrement définis dans les présentes et sont définis dans le corps des Conditions générales d'utilisation ont la signification qui leur est donnée dans le corps des Conditions générales d'utilisation sauf exigences contraires en vertu du contexte.
- 2. Description de l'Équipement Konnect.** Pour pouvoir utiliser les Services, il est nécessaire d'installer l'Équipement Konnect compatible avec les Forfaits et le réseau. La composition de l'Équipement Konnect est indiquée ci-après. Pour de plus amples informations, veuillez consulter le Site Internet du fabricant : <https://www.hughes.com/>.

L'Équipement Konnect se compose de : (i) une antenne extérieure, disponible en 4 tailles de paraboles : 74 cm, 90 cm, 98 cm ou 120 cm ; (ii) Un LNB+BUC, également appelé émetteur-récepteur ODU (Unité externe), disponible avec 2 amplificateurs différents : 1 Watt, ou 2 Watts ; (iii) Un modem satellite, également appelé IDU (Unité interne), se caractérisant par : une vitesse de téléchargement maximale de 100 Mbps et une vitesse de transfert maximale de 20 Mbps (jusqu'à 50 Mbps en option pour certains Équipements Konnect) (les spécifications techniques peuvent être modifiées à la seule discrétion de Konnect Africa RDC), 1 ou 4 ports LAN, de dimensions compactes et poids léger, évolutivité des logiciels OTA codage et modulation adaptatifs (ACM), outils de surveillance et de diagnostic OTA ; (iv) des outils « Point & Play », par exemple une application pour smartphone, afin de faciliter l'installation par des professionnels ou des non-professionnels (v) un manuel d'installation imprimé ; (vi) des câbles IFL de qualité (en option) et connecteurs (en option) (vii) des accessoires de montage (Tri-Mast) (en option)
- 3. Conditions ou restrictions spécifiques du fabricant** L'Équipement Konnect est réservé à un usage statique (il ne doit pas être installé dans ou sur un véhicule mobile ou un logement mobile tel qu'un camping-car et doit être utilisé sur un support fixe et non articulé). Le boîtier de modem doit être installé dans une pièce exempte d'humidité et de températures extrêmes. Il Vous est interdit, et Vous êtes tenu(e) d'empêcher la modification, le partage ou la duplication de toute ligne de signaux et/ou câble de l'Équipement Konnect. Vous Vous engagez à ne pas enlever toute inscription ou étiquette présente sur l'Équipement Konnect. Lorsque l'Équipement Konnect (en particulier le boîtier de modem) n'est pas utilisé, Nous recommandons de le laisser en mode veille et de ne pas l'éteindre en coupant l'alimentation principale.
- 4. Prix.** L'Équipement Konnect sera acheté auprès de Konnect Africa RDC dans une Boutique Konnect Africa RDC aux prix indiqués dans le Guide des Tarifs, ces prix étant indicatifs et soumis aux stipulations de l'article 5 ci-après. Le tarif applicable à tout achat proposé d'un Équipement Konnect sera confirmé par Konnect Africa RDC au moment de la proposition d'achat. Les prix décrits comprennent la taxe sur la valeur ajoutée (« TVA ») qui peut être imposée en République Démocratique du Congo. L'Équipement Konnect Vous sera fourni dans les locaux de la Boutique Konnect Africa RDC. Les prix de l'Équipement Konnect peuvent faire l'objet de révisions ponctuelles par Konnect Africa RDC. Les prix de l'Équipement Konnect indiqués ci-après sont libellés et payables en Francs Congolais (FC) et ne comprennent pas la fourniture du poteau/mât/support ou de tout câble (qui peut être fourni en option payante) ni l'installation de l'Équipement Konnect.
- 5. Engagement.** Vous reconnaissez et acceptez que les prix décrits à l'article 4 ci-dessus font l'objet d'un financement de la part de Konnect Africa RDC à condition que Vous activiez et renouveliez l'un des Forfaits décrits dans les Conditions générales d'utilisation pendant au moins 3 mois à compter de la première Activation. À défaut de maintenir un Forfait actif pendant au moins 3 mois, Vous Vous engagez à retourner à Vos frais l'Équipement Konnect à Konnect Africa RDC.
- 6. Spécifications techniques.** Vous vous engagez à vous conformer aux spécifications techniques de Konnect Africa (qui vous seront ponctuellement notifiées par Konnect Africa), en particulier en ce qui concerne la



synchronisation des radiofréquences, et vous vous assurerez que les Terminaux sont correctement pointés et activés avec les paramètres de radiofréquence (RF) corrects.

7. Paiement de l'Équipement Konnect. Vous paierez intégralement l'Équipement Konnect au moment de l'achat. Il Vous est possible de payer le prix d'achat de l'Équipement Konnect (i) à une Boutique Konnect Africa RDC au comptant, ou (ii) par une application de paiement mobile directement à la Boutique Konnect Africa RDC, si celle-ci est disponible. Konnect Africa RDC Vous facturera l'Équipement Konnect qui Vous a été vendu. La facture Vous sera envoyée par courrier électronique une fois l'achat effectué. La facture sera également disponible sur le Portail Client.

8. Garantie Konnect.

À L'EXCEPTION DE CE QUI EST EXPRESSÉMENT PRÉVU DANS LE PRÉSENT DOCUMENT, KONNECT AFRICA RDC NE FORMULE NI N'ASSUME AUCUNE RESPONSABILITÉ AU TITRE DE GARANTIES (QU'ELLES SOIENT EXPRESSES, IMPLICITES OU LÉGALES) CONCERNANT LES EQUIPEMENTS KONNECT OU L'UN DE LEURS COMPOSANTS, EN CE COMPRIS NOTAMMENT TOUTE CONDITION OU GARANTIE TACITE DE QUALITÉ MARCHANDE OU D'ADÉQUATION À UN USAGE PARTICULIER.

Konnect Africa RDC proposera une garantie de remplacement (« Garantie traditionnelle ») pour les livraisons d'équipements Konnect. Les conditions de la Garantie traditionnelle sont les suivantes :

Date de prise d'effet de la garantie : « Date de prise d'effet », telle qu'indiquée dans la présente politique de Garantie traditionnelle, désigne la date à laquelle l'équipement est livré/récupéré par le Client.

Limitation de la Garantie traditionnelle : La garantie et les recours du Client en vertu de celle-ci s'appliquent uniquement au bénéfice du Client et ne sauraient être étendus à toute autre partie sans l'accord exprès de Konnect Africa RDC. Le Client sera seul responsable du choix, de l'utilisation, de l'efficacité et de l'adéquation de l'équipement et du logiciel. Cette garantie ne s'applique pas à tout équipement : (a) dont le numéro de série, le numéro de modèle ou toute autre marque d'identification a été enlevée ou rendue illisible ; (b) qui a été endommagé en raison d'une utilisation ou d'une maintenance incorrecte, d'une utilisation abusive, d'un accident, d'une négligence, de l'absence d'un environnement de fonctionnement approprié (y compris la ventilation, l'électricité, la protection contre les surtensions, le refroidissement et/ou la protection contre l'humidité), ou de toute cause indépendante de la volonté de Konnect Africa RDC, y compris un cas de Force majeure, et en l'absence de faute, omission ou négligence de Konnect Africa RDC ou de faute, omission ou négligence des employés, agents ou autres représentants de Konnect Africa RDC ; (c) qui a été utilisé d'une manière non conforme aux instructions fournies par Konnect Africa RDC ; (d) dont tout composant scellé a été ouvert sans l'accord écrit préalable de Konnect Africa RDC ; (e) sur lequel le Client ou les agents du Client ont apporté des modifications aux composants physiques, électriques, logiciels ou de raccordement de l'équipement fourni par Konnect Africa RDC, sans l'autorisation écrite de Konnect Africa RDC à cet égard ; (f) qui a été réparé ou modifié d'une quelque autre façon par une personne n'étant pas sous le contrôle de Konnect Africa RDC ou n'ayant pas reçu l'autorisation écrite de Konnect Africa RDC pour ce faire ; (g) ou qui est défectueux en raison de problèmes électriques.

Matériel : Konnect Africa RDC garantit que durant douze (12) mois à compter de la Date de prise d'effet (sauf si le contrat avec le Client en dispose autrement), l'Équipement Konnect sera, à tous égards importants, conforme aux Spécifications et exempt de défauts de fabrication et de défauts matériels. Dans le cas où, durant la période de garantie, Konnect Africa RDC recevrait une notification indiquant que tout ou partie d'un Équipement Konnect est défectueux, le seul recours du Client, et la seule responsabilité de Konnect Africa RDC, consistera pour Konnect Africa à remplacer tout ou partie de l'Équipement Konnect non conforme conformément à la présente garantie. Le recours prévu pour l'Équipement Konnect en vertu des dispositions de cette garantie consistera en un remplacement par un nouvel équipement. La garantie d'un Équipement Konnect remplacé fourni par Konnect Africa RDC suite à une demande de garantie restera applicable au cours de la période non expirée de la Période de garantie applicable à l'Équipement Konnect d'origine pour lequel la demande de garantie a été formulée, à condition que ladite Période de garantie soit prolongée du nombre de jours correspondants à partir du moment où le Client livre l'Équipement Konnect défectueux sur le site de Konnect Africa RDC et jusqu'à ce que Konnect Africa RDC livre l'Équipement Konnect de remplacement correspondant sur le site du Client ou l'un de ses composants.

Procédures de retour du matériel : Konnect Africa RDC confirmera si l'Équipement Konnect est défectueux par l'intermédiaire de l'installateur et de l'équipe technique. Si Konnect Africa RDC confirme que



L'Équipement Konnect est défectueux, Konnect Africa enverra à la Boutique Konnect Africa RDC la plus proche un nouvel Équipement Konnect et le Client devra le récupérer à cet endroit.

9. **Vos obligations.** Vous serez à tout moment tenu(e) d'utiliser l'Équipement Konnect de manière professionnelle et compétente, conformément aux manuels d'utilisation pertinents ainsi qu'à toutes les règles, lois et réglementations applicables. Vous n'utiliserez l'Équipement Konnect que dans le cadre des Services qui Vous sont fournis.
10. **Droit applicable.** Les présentes Conditions générales et les droits et obligations des Parties aux présentes seront interprétés et appliqués conformément aux lois de la République Démocratique du Congo, indépendamment de ses dispositions relatives aux conflits de lois.
11. **Règlement des Litiges.** Vous et Konnect Africa RDC convenez que tout Litige survenant au titre des présentes CG sera réglé conformément aux stipulations de l'article 18 des Conditions générales d'utilisation.