

Termes et Conditions d'Utilisation MTN Web Services

1. INTRODUCTION

Les termes et conditions régissent l'utilisation du service MTN Web Services, proposé par MTN BENIN en partenariat avec un bureau d'enregistrement de nom de domaine accrédité par le registre national. Ce service vise à accompagner les PME et SOHO dans la création et l'amélioration de leur identité numérique, notamment par la création de noms de domaine et d'adresses e-mail professionnelles.

2. DEFINITIONS

PME : Petite et Moyenne Entreprise

SOHO : Small Office / Home Office. Il désigne un segment d'entreprises composé de très petites structures, généralement :

- des indépendants,
- des microentreprises,
- ou des petites équipes (souvent moins de 10 employés), qui travaillent depuis un petit bureau ou à domicile.

Nom de domaine : Adresse unique d'une entreprise sur Internet, comme www.mtn.com. Il permet d'identifier votre site web et vos adresses e-mail professionnelles.

Mail professionnel : adresse e-mail personnalisée avec le nom de domaine de l'entreprise, par exemple contact@mtn.com

Support de niveau 1 : C'est le premier niveau d'assistance technique. Il traite les demandes simples ou courantes des clients (mot de passe oublié, problème de connexion, configuration de base, etc.).

Support de niveau 2 : C'est le niveau d'assistance avancé. Il prend en charge les problèmes techniques plus complexes nécessitant une analyse approfondie ou une intervention technique spécialisée.

3. DESCRIPTION DU SERVICE

Le service MTN Web Services inclut :

- Vérification de la disponibilité d'un nom de domaine.
- Réservation et création d'un nom de domaine (.bj, .com, .org, .net).
- Acquisition d'adresses e-mail professionnelles basées sur le nom de domaine réservé.
- L'hébergement et la maintenance technique associée.

L'Opérateur agit comme distributeur du service auprès de ses abonnés, tandis que le Partenaire Technique assure sa mise en œuvre technique et la maintenance.

4. CONDITIONS D'ACCES

Le service est destiné aux PME et SOHO. Toute entreprise formelle ou informelle, basée au BENIN ou même à l'étranger, peut souscrire au service.

Pour y accéder le client devra se rendre sur la plateforme Go Digital, choisir le pack qui correspond à ses besoins (nom de domaine, mail professionnel), puis procède à la création de son compte. Après validation du paiement, il reçoit un e-mail de confirmation avec les accès à son espace client, où il peut gérer ses services et bénéficier du support technique selon son niveau d'assistance.

Le client doit fournir des informations exactes et à jour lors de la souscription.

Le partenaire accrédité, assure la mise en œuvre technique du service notamment la création du nom de domaine auprès des organismes de gestion et du mail professionnel.

MTN BENIN et Le Partenaire se réserve le droit de refuser ou suspendre un compte si :

- Les informations sont inexactes ou trompeuses ;
- Le nom de domaine demandé enfreint les droits d'un tiers (marque déposée, droit d'auteur, etc.) ;
- L'usage prévu du service contrevient aux lois en vigueur.

5. ROLE DES PARTIES

5.1 : Rôle de MTN BENIN

MTN BENIN :

- Commercialise le service auprès de ses clients ;
- Encaisse les paiements relatifs au service ;
- Assure le service client de premier niveau (assistance commerciale et suivi de facturation).

L'Opérateur n'intervient pas directement dans la gestion technique du nom de domaine.

5.2 Rôle du Partenaire Technique

Le Partenaire Technique :

- Procède à l'enregistrement du nom de domaine au nom du Client ;
- Configure et maintient les adresses e-mail professionnelles ;
- Garantit la disponibilité technique du service, sous réserve des interruptions liées à la maintenance ou à des causes indépendantes de sa volonté ;
- Fournit un support technique de second niveau au client.

Le Partenaire Technique agit pour le compte du Client, sous mandat de l'Opérateur.

5.3 Rôle du Client

Le Client Fournit des informations exactes pour la création du domaine et des comptes e-mail.

6. RESPONSABILITES DES PARTIES

6.1 MTN BENIN

MTN BENIN est responsable :

- de la commercialisation du service auprès de ses abonnés
- de la coordination avec le partenaire technique pour la résolution des incidents signalés

MTN BENIN n'est pas responsable de la partie technique du service.

6.2 Le partenaire technique

Le partenaire accrédité est responsable de la gestion technique (réservation du domaine, configuration des e-mails).

Toutefois, il n'est pas responsable :

- Des interruptions temporaires dues à la maintenance ou à des incidents techniques indépendants de sa volonté ;
- Des conséquences d'une mauvaise utilisation du service par le Client ;
- Des pertes de données qui ne lui sont pas imputables ;
- Des causes externes (cyberattaques, force majeure).

6.3 Le client

Le client est seul responsable de l'utilisation conforme du service et des contenus hébergés., de l'usage et de la sécurité de ses adresses e-mail.

Il s'engage à ne pas utiliser le service pour des activités illicites (spams, escroqueries, contrefaçon, etc.) ;

Il s'engage également à renouveler son service avant expiration pour éviter la perte de son domaine

7. TARIFICATION ET PAIEMENT

Les frais liés à la réservation du nom de domaine et à la création des adresses e-mail sont communiqués au client avant la souscription, et sont également disponible sur la plateforme Go Digital.

8. DUREE ET RESILIATION

Le service est fourni pour une durée annuelle, et renouvelable.

En cas de non-renouvellement avant la date d'échéance, le nom de domaine et les adresses e-mail peuvent être suspendus ou supprimés.

9. PROPRIETE DU NOM DE DOMAINE

Le nom de domaine est enregistré au nom du Client, qui en demeure le titulaire légal.

Toutefois, le Partenaire Technique en assure la gestion administrative et technique pendant la durée du contrat.

En cas de non-renouvellement ou de résiliation, le Client peut demander le transfert du domaine vers un autre prestataire, sous réserve du paiement de tous les frais dus.

10. PROTECTION DES DONNEES

MTN, ses partenaires et sous-traitants, s'engagent à traiter et protéger vos données à caractère personnel conformément à la législation en vigueur en République du Bénin, notamment le Code du Numérique.

Pour toute information détaillée relative aux catégories de données collectées, aux finalités, à la durée de conservation, à vos droits ainsi qu'aux modalités de leur exercice, veuillez consulter notre Politique de Confidentialité disponible sur votre portail de service <https://godigital.mtn.bj/> (Go Digital).

11. RÉCLAMATIONS ET SUPPORT CLIENT

MTN BENIN assure le support client de premier niveau (facturation, activation, informations générales).

Le Partenaire Technique assure le support technique de second niveau (problèmes d'accès, maintenance, hébergement).

Les délais de réponse sont indicatifs et varient selon la nature du problème.

Pour toute question, suggestion ou réclamation, vous pouvez nous contacter via :

Courriel : business.bj@mtn.com

WhatsApp : +229 0197970007

12. MODIFICATION DES TERMES CONDITIONS

MTN Bénin se réserve le droit de modifier les présentes Termes et conditions. Les clients seront informés de toute modification majeure par tout moyen laissant trace écrite.

13. LOIS APPLICABLES ET JURIDICTIONS COMPETENTES

Les présentes Termes et conditions sont régies par le droit béninois en vigueur. Les litiges nés dans le cadre des présentes Termes et conditions et qui n'ont pu être résolus à l'amiable seront soumis aux juridictions béninoises compétentes

En validant les présentes Termes et conditions, vous reconnaissez avoir lu, compris et accepté sans réserve l'ensemble des dispositions ci-dessus.