Connecting You to the Future
Connectez-vous au Futur

Conditions générales d'utilisation

1. Objet

Les présentes Conditions ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles Afrifiber assure au client la fourniture du Service d'accès. Les Conditions font partie intégrante des contrats d'abonnement.

2. Description du service

afrifiber fournira à ses clients des services de connectivité internet et de données

3. Définitions

Les termes en majuscules qui ne sont pas définis dans le présent document ont la même signification que celle définie dans les conditions générales.

a. Le terme "contended" signifie que plusieurs utilisateurs partagent la même capacité de réseau.
b. L'expression "non structuré" signifie qu'afrifiber n'établit pas de priorités ou de différences entre les différentes classes de trafic.
c. Le terme "façonné" signifie qu'afrifiber établit des priorités ou des différences entre les différentes classes de trafic.
d. "Throttled" (étranglement) : restriction ou réduction de la vitesse de transmission des données.
e. Le terme "non plafonné" fait référence à un service internet qui n'est jamais interrompu en raison de la quantité de données utilisées. Le service peut toutefois être modulé ou étranglé.
f. "Asymétrique" est la vitesse standard Downlink et Uplink à laquelle le service afrifiber est fourni. Ce service permet de doubler (2x) la vitesse de la liaison descendante par rapport à la vitesse de la liaison montante, c'est-à-dire : DL = 20Mbps / UL = 10Mbps.
g. "Symétrique" est la vitesse à valeur ajoutée de la liaison descendante et de la liaison montante à laquelle le service afrifiber peut être fourni. Ce service permet d'égaliser les vitesses des liaisons descendantes et montantes, c'est-à-dire : DL = 20Mbps / UL = 20Mbps.

4. Revente de services

La revente du service n'est pas autorisée, sauf si le client a obtenu toutes les autorisations réglementaires et a conclu un accord de revente avec afrifiber, la revente des services ou de toute partie groupée de ceux-ci.

5. Politique

Ces conditions doivent être lues conjointement avec la politique d'utilisation équitable disponible à l'adresse https://www.afrifiber.com/FUP/.

6. Description du service

a. afrifiber fournira au Client un accès contenu plafonné, non plafonné ou illimité et non façonné au Réseau afrifiber via un circuit afiber dans les locaux du Client tel qu'indiqué dans le Contrat d'Abonnement (le " Circuit ") et l'Equipement dans un Point de Présence afrifiber (" PoP ").
b. Le Service fournit un accès à Internet en transmettant et en délivrant des paquets IP entre l'Equipement de l'Abonné connecté sur le Réseau afrifiber au moyen du Circuit et d'autres réseaux conformément à ses accords commerciaux standards avec les fournisseurs de ces autres réseaux.

Le client garantit et s'engage à :

- utiliser l'équipement de service uniquement dans le but de recevoir le service ;
- ne pas déplacer, modifier, relocaliser ou interférer de quelque manière que ce soit avec le service
- ne pas utiliser les services à des fins illégales ou immorales
- veillera à ce que l'équipement et la zone d'installation soient libres et protégés de toute infestation de rongeurs, d'animaux ou de parasites susceptibles de nuire ou d'endommager l'infrastructure de réseau installée pour fournir le service

7. Taux de débit

a. L'accès au réseau IP d'afrifiber et la traversée de celui-ci se font aux débits maximums indiqués dans le contrat d'abonnement. Les débits maximums ne sont pas garantis et restent les meilleurs possibles.
b. En raison de la nature de l'Internet, afrifiber ne peut contrôler les débits IP qu'à partir de l'interface réseau utilisateur de l'Equipement jusqu'au point d'interconnexion entre le Réseau afrifiber et l'Internet. Les débits IP peuvent également être réduits par afrifiber conformément à sa politique d'utilisation équitable disponible à l'adresse https://www.afrifiber.com/FUP/.

8. Circuit

afrifiber fournit, configure et teste le circuit.

a. Si une installation non standard, une réinstallation ou un déplacement d'équipement est nécessaire, le client est responsable des coûts des installations, du câblage supplémentaire, des tranchées supplémentaires et des autres dépenses nécessaires à l'installation du circuit. Ces coûts seront facturés par afrifiber au client

b. À tout moment après l'installation d'un circuit, Afrifiber a le droit de remplacer le circuit du client par un autre circuit, à condition que :
Le remplacement d'un circuit n'entraîne pas de frais pour le client.
i. les frais supplémentaires éventuels ; et
ii. La qualité du nouveau circuit est égale ou supérieure à celle du circuit remplacé.

9. Equipement

a. L'équipement de service sera fourni avec une configuration standard en ce qui concerne le service commandé.
b. Le client doit prévoir un emplacement approprié pour l'équipement. L'emplacement doit être sec, exempt de vibrations et bien ventilé entre 10°C et 35°C .
c. L'installation n'est possible que si la distance entre le point de terminaison du circuit et une alimentation en énergie de 220 V et l'emplacement de l'équipement n'est pas supérieure à 1 mètre.
d. L'endroit où se trouve l'équipement doit être librement accessible et ne doit pas nécessiter d'échelles ou de structures de soutien (échafaudages) pour l'installation ou l'accès à des fins d'entretien.
e. L'emplacement de l'équipement fourni par le client doit se situer à moins de 50 mètres de la limite de la propriété/du complexe. Les emplacements d'équipement situés à plus de 50 mètres de la limite seront traités comme des installations non standard.
f. En cas de défaillance de l'équipement, afrifiber réparera ou remplacera, à sa discrétion, l'équipement si cette défaillance est couverte par la garantie du fabricant de l'équipement d'origine. En cas de remplacement de l'équipement, le client doit renvoyer l'équipement d'origine à afrifiber.
g. Le client accepte la responsabilité de tous les coûts encourus par afrifiber à la suite de la réparation ou du remplacement de l'équipement lorsque la défaillance de l'équipement a été causée par un vol, un dommage physique, l'utilisation du client, une mauvaise utilisation ou des modifications apportées à l'équipement, sauf accord préalable écrit d'afrifiber.
h. Les conséquences d'un problème environnemental (électricité, foudre, tremblement de terre, dégâts des eaux, etc.) sur l'accès et le matériel mis à disposition sont à la charge du client.
i. afrifiber conservera le mot de passe de l'Equipement. La responsabilité de la configuration IP de la Configuration du Service incombe à afrifiber.
j. La propriété et le paiement de l'équipement sont dévolus au client. L'équipement ne fait pas l'objet d'un contrat de location- vente.

10. Adresses IP

afrifiber attribuera dynamiquement des adresses IP à partir de blocs attribués par afrifiber et obtenus auprès d'AFRINIC. Toute adresse IP attribuée par afrifiber au Client reste la propriété d'afrifiber et le Client dispose d'une licence d'utilisation non transférable de ces adresses pour une durée limitée.
Les adresses IP statiques sont facturées en sus conformément au contrat d'abonnement.

11. Service d'information

afrifiber peut, à sa seule discrétion, fournir des informations d'utilisation dans l'espace client en ligne. Le contenu des informations d'utilisation ne sera visible que par les utilisateurs autorisés ou les employés autorisés d'afrifiber. Ces informations d'utilisation ne seront fournies qu'à titre d'information et ne seront pas utilisées pour calculer des crédits de service.

12. Exactitude des informations sur les clients

Le client fournira à afrifiber des informations exactes et à jour :

a) en remplissant la documentation afrifiber/la demande en ligne ; et
b) lorsque le client contacte afrifiber pour signaler un défaut présumé et se voit poser un ensemble standard de questions structurées. afrifiber n'est pas responsable des pertes subies du fait que le client n'a pas fourni d'informations exactes ou d'installations pertinentes, ce qui peut entraîner un retard dans l'installation ou la réparation du service.

13. Approvisionnement et mise en service

a) Après la commande, Afrifiber vérifie l'éligibilité effective du site client. En cas d'incompatibilité de la situation de service, le contrat sera résilié de manière anticipée sans pénalité.
Le Client ne pourra prétendre à aucun dommage et intérêt ni à aucune indemnité s'il s'avère que les caractéristiques de son Site ne permettent pas à Afrifiber d'accéder au Service ou de pouvoir le délivrer ou de délivrer le Service avec une technologie différente telle que mentionnée ci-dessus.
b) Le délai de livraison standard pour les services d'accès en fibre optique est de 4 semaines calendaires. Sous réserve de faisabilité technique, et à condition que le tracé du service interne soit conforme aux normes de télécommunication. (à l'exclusion des travaux de génie civil).
c) Le délai court à compter de la notification de la prise en compte de la commande par Afrifiber.

d) A l'exception des retards imputables à des travaux de génie civil, au propriétaire/gestionnaire de l'immeuble ou à une autorisation administrative, le client peut, si le retard dans la mise à disposition du service excède vingt (20) jours ouvrables, annuler la commande, sans frais, par lettre recommandée avec accusé de réception, en respectant un préavis de dix (10) jours ouvrables.
e) Si le client souhaite annuler sa commande alors qu'une demande administrative ou une demande du propriétaire/gestionnaire du bâtiment est en cours, le client sera redevable des frais de mise en service ainsi que de la totalité des mensualités convenues dans le contrat.
f) Si, après un rendez-vous avec le client, Afrifiber ou ses sous-traitants ne peuvent accéder au site ou si le contact sur place n'est pas présent, Afrifiber établira une facture pour installation infructueuse au tarif catalogue.
g) Cette impossibilité d'intervenir suspendra le délai de livraison standard du service et un nouveau rendez-vous sera pris avec le client.

14. Maintenance

La maintenance programmée sur le réseau afrifiber sera effectuée pendant les heures creuses standard Fenêtres de maintenance/contrôle des changements déterminées par afrifiber. afrifiber se réserve le droit d'effectuer une maintenance d'urgence sans préavis, mais afrifiber s'efforcera néanmoins de fournir un préavis aussi raisonnable et pratique que possible en fonction des circonstances.

15. Frais de mise en place et de configuration/installation

a. Les services offerts par afrifiber sont tous soumis à des frais uniques de mise en place et de configuration ou d'installation, conformément au contrat d'abonnement.
b. Si afrifiber propose de renoncer conditionnellement ou de subventionner les frais mentionnés dans la clause 15.a ci-dessus et que le Client résilie son abonnement dans les douze (12) mois suivant l'activation du Circuit, l'intégralité des frais d'installation ou de mise en service et de configuration est payable dans le cadre des frais de résiliation. Les frais de résiliation ne seront pas calculés au prorata.

16. Sécurité

Le client reconnaît que les mesures de sécurité logiques et physiques relatives aux services relèvent de sa seule responsabilité. afrifiber ne sera pas tenue responsable des pertes résultant d'une violation de la sécurité des services du client.

17. Clause de non-responsabilité

afrifiber ne sera en aucun cas responsable de la perte ou de l'interruption de données, de messages, de paquets ou d'autres informations transmises vers ou à partir de réseaux de tiers

18. Autorisations et assurances

Le client est responsable de l'obtention de toutes les autorisations, assurances et engagements nécessaires à l'installation, l'exploitation et la maintenance du Service d'Accès dans ses locaux. Le Client garantit Afrifiber contre toute réclamation de tiers en rapport avec la fourniture du Service d'Accès.
Dans le cas où la responsabilité d'Afrifiber serait engagée dans le cadre de l'exécution du contrat, la responsabilité d'Afrifiber ne pourra excéder dix mille dollars américains (10 000) pour toute série de dommages résultant des mêmes faits au cours d'une période de 12 mois.
Afrifiber n'est pas responsable des poursuites judiciaires engagées contre le client à la suite de l'utilisation et/ou de la consultation du service par Afrifiber.

19. Acheminement des services internes

L'infrastructure de support (chemins de câbles, gaines techniques, goulottes, etc.) doit être disponible et conforme aux normes d'ingénierie des télécommunications.
Si, lors de l'installation, l'infrastructure s'avère inadaptée ou ne répond pas aux exigences techniques, elle doit être mise à niveau par le client pour la rendre conforme.
Le Client s'engage à effectuer les travaux demandés dans un délai maximum de quinze (15) jours calendaires suivant la demande. En cas de dépassement de ce délai, Afrifiber commencera à facturer les mensualités.
Il en va de même pour tout autre retard imputable au client (demande d'autorisation, etc.).

20. Prix promotionnels

a. Tout prix promotionnel annoncé qui peut être offert de temps à autre l'est à la discrétion d'afrifiber.
b. Les prix promotionnels sont soumis à la disponibilité d'afrifiber et peuvent être retirés à tout moment sans préavis.

21. Déménagement

L'élément du Service qui consiste en la fourniture du Circuit par afrifiber est fourni à l'adresse spécifique indiquée dans le Contrat d'abonnement. En conséquence, la fourniture du Circuit n'est pas transférable à d'autres locaux.

b. Le déménagement du client nécessite la résiliation du service existant et la demande d'un nouveau service sur le nouveau site.
c. Nonobstant le fait que l'annulation soit rendue nécessaire par le déménagement, afrifiber récupérera auprès du client les coûts associés à cette annulation, tels que définis dans le présent document.
d. Toute demande d'installation du Service dans de nouveaux locaux doit faire l'objet d'une étude de faisabilité afin de déterminer si afrifiber dispose de l'infrastructure réseau adéquate pour fournir le Service dans ces nouveaux locaux.

22.Modes de paiement

a. Les services afrifiber sont offerts sur une base prépayée.
b. Lorsque le service sera disponible, des bons comportant un code d'activation unique pourront être achetés sous forme physique ou électronique auprès de canaux de distribution qui pourront être modifiés de temps à autre.
c. Ces titres seront disponibles en différentes coupures d'accès au service basées sur le temps. Par exemple, des options quotidiennes, hebdomadaires et mensuelles.
d. D'autres options de bons pour des services à valeur ajoutée peuvent être proposées de temps à autre dans le cadre
d' offres promotionnelles, comme l'envisage afrifiber.
e. Les bons sont valables pour la durée spécifiée sur chaque bon, conformément au catalogue de services.
f. Le service commencera à fonctionner à partir du moment de l'activation d'un bon sur le réseau afrifiber pour le nombre de jours indiqué, calculé à partir du jour d'activation, ou d'une partie de celui-ci, jusqu'à 24 heures le dernier jour.
g. Les bons ne peuvent pas être échangés contre des espèces.
h. Les périodes de bons non utilisées ne peuvent être remboursées une fois activées.

23. Durée et résiliation du service d'accès

Le service d'accès prend effet à la date de son acceptation par le client, pour la durée initiale et ferme indiquée dans le contrat. A l'issue de cette durée initiale
le contrat sera reconduit tacitement pour des périodes convenues avec le client.
Chacune des parties peut mettre fin au contrat à chaque renouvellement tacite par lettre recommandée avec accusé de réception un (1) mois calendaire avant la nouvelle date d'échéance.
La résiliation du contrat n'entraîne pas la résiliation des services d'accès en cours qui sont honorés jusqu'à leur terme, sous réserve du paiement intégral et nonobstant toute clause contraire.
En cas de résiliation du contrat avant la mise à disposition du service d'accès, le client sera redevable de l'intégralité des mensualités convenues dans le contrat, ainsi que des frais de mise en service.
Afrifiber peut résilier le contrat sans délai en cas de :

- Violation, par le client, d'un ou de plusieurs documents contractuels
- le non-paiement total ou partiel par le client d'une facture à sa date d'échéance ou des pénalités de retard dues
- Violation, par le client, des règles de sécurité des zones techniques

Toute résiliation doit être notifiée à l'autre partie par lettre recommandée avec accusé de réception.
Le Client s'engage à indemniser Afrifiber de tous les préjudices subis et résultant de la résiliation du Contrat du fait du non-respect par le Client de ses obligations contractuelles et à verser à Afrifiber toutes les sommes dues jusqu'à la fin de la période contractuelle initiale.

24. Prix et facturation

a) Les frais d'activation, de migration et de modification sont dus à la date de signature du contrat, l'abonnement à l'accès et à ses options est payable d'avance. La facturation se fait à l'avance en considération de la durée indiquée sur le contrat d'abonnement.
b) Le prix des services est stipulé dans la proposition, le contrat et le catalogue des prix.
c) Les factures seront envoyées électroniquement (par email) aux différents contacts enregistrés avec le niveau d'accréditation "Facturation".
d) Toute contestation relative à une facture doit être adressée par le Client à Afrifiber par courrier électronique dans un délai maximum de 10 jours calendaires à compter de la date de la facture. Cette demande doit préciser l'étendue, la nature et les motifs de la contestation, mentionner les références précises du litige et fournir toutes les pièces justificatives. Dans le cas où la contestation est acceptée par Afrifiber. Afrifiber émettra un avoir sur la facture suivante.
e) Les réclamations reçues après 10 jours calendaires à compter de la réception de la facture, faute de quoi la réclamation n'est pas valable et la facture est réputée acceptée par le client. Nonobstant toute réclamation, le client s'engage, en tout état de cause, à payer l'intégralité de la facture correspondante.
f) Afrifiber s'engage à répondre au litige dans les 48 heures ouvrables.
g) En cas de non-paiement d'une échéance, le client recevra un courrier électronique de mise en demeure.
h) Si le client ne répond pas dans un délai de (5) jours ouvrables, Afrifiber se réserve le droit d'interrompre les services jusqu'au paiement intégral des sommes dues sans autre avis préalable.

i) En outre, les pénalités de retard sont calculées sur le montant des sommes dues, hors TVA.
j) En aucun cas, le Client ne pourra prétendre à une quelconque indemnité de la part d'Afrifiber du fait de l'interruption de ses services suite à un incident de paiement.
k) Afrifiber pourra demander une compensation financière au client pour les démarches administratives liées à une faute contractuelle du client. Les tarifs s'entendent hors taxes, droits et redevances de toute nature, directs ou indirects, présents ou futurs, qui pourraient être dus sur le prix de toute commande.
l) La TVA sera facturée en sus au taux en vigueur à la date de facturation.
m) Toute modification de la législation applicable aux opérateurs ou aux contrats de service de référence y afférents ayant pour effet de faire supporter au client d'autres impôts, droits ou taxes, ou des droits ou taxes autres ou supérieurs à ceux existant à la date de signature du Contrat, entraînera un ajustement correspondant des tarifs définis dans les présentes conditions.
n) Le Client s'acquitte de tous les impôts, droits, taxes et frais professionnels de quelque nature que ce soit (y compris la taxe professionnelle) et de toutes les taxes supplémentaires qui pourraient être applicables à l'avenir aux activités du Client et à l'utilisation d'un réseau de télécommunications.
o) Après la résiliation du contrat, et seulement si le client a payé l'intégralité du montant dû, le dépôt de garantie, le cas échéant, sera restitué à la fin du contrat.

25. Changements/localisation du service d'accès

a) A la demande du Client, des modifications de débit et d'offres peuvent être apportées par Afrifiber en cours de Contrat, sous réserve des conditions techniques et commerciales.
b) Cette modification fait l'objet d'un avenant au contrat et d'un renouvellement du contrat. Afrifiber ne garantit pas la continuité du service d'accès pendant le processus de modification.
c) Ces changements ont lieu uniquement du dimanche au jeudi (hors jours fériés) de 8h30 à 17h.
d) Pour des raisons commerciales et/ou techniques, Afrifiber peut modifier les caractéristiques de son Service d'Accès et/ou les présentes Conditions Générales. Dans ce cas, Afrifiber en informera le client avec un préavis d'un (1) mois.
e) Le client peut refuser cette modification par lettre recommandée avec accusé de réception dans les huit (7) jours suivant la réception de la notification de modification.
f) Chaque partie peut alors résilier sans pénalité les accès concernés avec un préavis d'un mois, s'ils sont affectés par lesdites modifications.
g) A défaut, le client est réputé avoir accepté les modifications communiquées, qui s'appliqueront aux commandes en cours et à venir.

26. Soutien et assistance : Procédure et principe

L'assistance Afrifiber est disponible du dimanche au jeudi (hors jours fériés) de 8h30 à 17h. La personne souhaitant accéder à l'assistance Afrifiber doit être inscrite dans la liste des contacts autorisés avec le niveau d'accréditation nécessaire à sa demande. Afrifiber ne fournira aucun support ou information à une personne non autorisée, que ce soit par écrit ou par téléphone.

27. Interruption du service du dimanche au jeudi de 8h30 à 17h

a) Avant toute déclaration d'incident, le client doit s'assurer que le dysfonctionnement ne provient pas de son équipement ou d'un équipement qui n'est pas sous la responsabilité d'Afrifiber, et/ou du service interne.
b) Si ces vérifications n'ont pas été faites, le service d'assistance d'Afrifiber ne peut prendre aucune mesure.
c) Si, par contre, tout a été vérifié, le client doit contacter le service clientèle d'Afrifiber où un agent prendra l'appel et
a. identifier le client et vérifier que la personne est présente dans la liste des contacts
b. identifier le service et le niveau d'assistance souscrits, ainsi que le site concerné
c. effectuer une série de tests avec l'appelant (vérification de la synchronisation, redémarrage du modem, etc.)
d) Si le diagnostic révèle un dysfonctionnement du service, le service clientèle d'Afrifiber ouvrira un ticket d'incident qui sera traité par le support de niveau 2 pour une action immédiate.
e) Afrifiber s'efforce de maintenir un temps de rétablissement (TR) inférieur à huit (8) heures ouvrables (du dimanche au jeudi de 8h30 à 17h, à l'exclusion des jours fériés).
f) Le numéro de ticket sera conservé et transmis pour chaque appel ou correspondance avec Afrifiber jusqu'à la conclusion de l'incident en question.
g) En dehors de ces horaires, la restauration est reportée au jour ouvrable suivant, avant 12 heures.
h) Afin de traiter l'interruption dans les meilleures conditions, il est nécessaire que le client fournisse toutes les informations nécessaires telles que : depuis combien de temps le problème est présent, y a-t-il eu un événement juste avant la panne (coupure de courant, tempête, intervention d'un technicien tiers dans les locaux ou dans les parties communes, etc.)

i) Si le service technique d'Afrifiber demande au client d'effectuer des tests supplémentaires, la durée de l'interruption sera gelée jusqu'au retour du client.
j) Si les techniciens d'Afrifiber ou ses sous-traitants n'ont pas accès au site et/ou à l'équipement, le temps d'arrêt sera également gelé.
k) Si l'équipement fourni (modem/routeur) est hors service, par exemple en raison d'un problème électrique, la RT ne s'applique pas.
l) Afrifiber s'engage à remplacer le matériel défectueux par le transporteur dans les 48 heures ouvrables si le matériel est dans sa période de garantie.

28. Panne totale en dehors des heures de travail - contrat de 24 heures uniquement

En dehors des heures de travail, le service de garde est accessible au numéro d'appel d'urgence.
Elle est exclusivement réservée aux clients qui ont souscrit un contrat SLA de 24 heures pour le service concerné et qui se trouvent dans une situation de panne totale.
Il ne peut être utilisé pour des questions techniques, administratives, d'information ou de modification de service.
Avant de contacter le numéro, il est impératif de suivre la même procédure que pour les coupures totales pendant les heures de travail (vérification de votre installation, etc.).
Si l'intervention sur place et/ou au bureau central conclut qu'Afrifiber n'est pas responsable, une facture sera générée pour l'intervention injustifiée conformément au tarif du catalogue.
Si un client n'a pas de contrat SLA de 24 heures et qu'il contacte quand même le support en dehors des heures de travail, une facture sera générée au tarif catalogue et un dossier d'incident sera ouvert et traité pendant les heures de travail.

29. Dégradation du service
The closure of an incident ticket is notified by the ticket and by e-mail, or even by telephone with the cause of the malfunction.
The customer has 24 hours to contest the resolution of the incident. As soon as this is received, the resolution will be restarted without opening another ticket.
After the 24-hour period and in the absence of a dispute, the closure will be tacitly accepted.

29. Dégradation du service
Les incidents de dégradation de service ne sont pris en compte que du lundi au vendredi de 8h30 à 17h (hors jours fériés).
Avant de signaler une dégradation du service, le client doit s'assurer que le dysfonctionnement ne se situe pas sur son équipement ou sur un équipement qui n'est pas sous la responsabilité d'Afrifiber et/ou du service interne.Le client doit contacter le service clientèle d'Afrifiber, où un agent prendra l'appel et :
- identifier le client et vérifier que la personne est présente dans la liste des contacts
- identifier le niveau de service et d'assistance souscrit et le site concerné
- effectuer une série de tests avec l'appelant (vérification de la synchronisation, redémarrage du modem, etc.)
Si le diagnostic montre une dégradation du service, le service client d'Afrifiber ouvrira un ticket d'incident qui sera traité par le support de niveau 2, qui s'efforcera de résoudre la dégradation du service dans le délai RT de 8 heures.
Le numéro de ticket doit être conservé et transmis pour chaque appel ou correspondance avec les services d'Afrifiber, afin de pouvoir retracer immédiatement le dossier.
Afin de traiter l'incident de la meilleure façon possible, il est nécessaire que le client fournisse toutes les informations nécessaires telles que : depuis combien de temps le problème existe, y a-t-il eu un événement juste avant que le dommage ne se produise.
Si l'intervention sur place et/ou centrale conclut qu'Afrifiber n'était pas responsable, une facture sera générée pour l'intervention fautive conformément au tarif du catalogue. intervention conformément au tarif du catalogue.

30. Clôture de l'incident
La clôture d'un ticket d'incident est notifiée par le ticket et par e-mail, voire par téléphone avec la cause du dysfonctionnement.
Le client dispose de 24 heures pour contester la résolution de l'incident. Dès réception de cette contestation, la résolution sera relancée sans ouverture d'un autre ticket.
Passé le délai de 24 heures et en l'absence de contestation, la clôture sera tacitement acceptée.

31. Procédure d'escalade en cas de dépassement de la RT ou de retard dans la réponsee
Si l'interruption totale du service dépasse le délai de rétablissement contractuel, le client peut demander une escalade, si cela n'a pas encore été fait.
Le responsable du service clientèle d'Afrifiber prendra en charge le ticket afin d'accélérer les démarches auprès des différentes parties concernées.

32. Questions et demandes techniques

Dans le cadre de l'abonnement au service, le client bénéficie d'une assistance technique de haute qualité de niveau 1 pour tous les services fournis par Afrifiber.
Si les documents et l'aide en ligne ne répondent pas aux questions du client, celui-ci peut faire une demande d'assistance technique via l'espace client d'Afrifiber en décrivant sa demande de manière détaillée.
Cette demande technique (appelée ticket) recevra un numéro d'identification unique pour le suivi.
Ce ticket sera traité par le service technique d'Afrifiber dans un délai d'un jour ou de 24 heures, pendant les heures ouvrables.
NOTE : Un ticket correspond à un seul problème. Si le client a plusieurs questions, il doit les ouvrir séparément. Aucun ticket comportant plusieurs demandes différentes ou concernant plusieurs services ne peut être traité.

33. Demandes administratives

Pour toute demande administrative (changement de coordonnées de compte, demande d'information, demande de facture etc.), le client doit avertir Afrifiber par email ou dans l'espace client du site et décrire sa demande, une réponse lui sera donnée dans les 48 heures.

34. Force majeure

Aucune des deux parties ne sera tenue responsable envers l'autre de la non-exécution ou des retards dans l'exécution d'une obligation au titre du présent contrat qui seraient dus au fait de l'autre partie à la suite de la survenance d'un cas de force majeure, y compris, mais sans s'y limiter, les cas suivants

- grèves ou conflits du travail dans les locaux de l'une des parties
- incendies, inondations ou autres catastrophes naturelles
- les interruptions des moyens de télécommunication
- les réformes réglementaires ou légales applicables aux documents contractuels - les pannes d'électricité dues à une faute de l'opérateur historique

Le cas de force majeure suspend les obligations découlant du présent contrat pendant toute la durée de son existence.
Toutefois, si le cas de force majeure a une durée supérieure à quarante-cinq (45) jours ouvrables, il ouvre droit à la résiliation de plein droit du présent contrat par l'une ou l'autre des parties, huit (8) jours ouvrables après l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception, notifiant cette décision.
Les forfaits d'assistance seront facturés même si le problème a été résolu sans l'aide de l'assistance technique ou si la résolution ne relève pas de la compétence d'Afrifiber, mais de celle d'un tiers.

35. Clause de confidentialité et de compétence

Les deux parties traitent de manière confidentielle toutes les informations obtenues dans le cadre de l'exécution du contrat d'abonnement pendant la durée du contrat et sans limite de temps après son expiration.
Les documents contractuels sont régis par le droit djiboutien.
Tous les litiges découlant du présent contrat ou en relation avec celui-ci seront soumis aux tribunaux compétents de Djibouti, y compris en cas de référé ou de pluralité de défendeurs.
Dans le cas où la responsabilité du prestataire de services serait retenue, le client ne pourra prétendre qu'aux indemnités décrites dans le présent document. Le client ne peut prétendre à des indemnités ou dommages-intérêts pour des pertes directes ou indirectes telles que la perte de clientèle, la perte de chiffre d'affaires, la perte de revenus, la perte de bénéfices ou de compétitivité.
La responsabilité d'Afrifiber est expressément limitée aux indemnités prévues dans le présent contrat.

36. Règlement général sur la protection des données

Afrifiber s'engage à assurer la protection et la confidentialité des données qui lui sont confiées. Aucune donnée client n'est utilisée à des fins publicitaires, ni vendue à des tiers. Afrifiber collecte les données minimales nécessaires au bon fonctionnement de ses services. Lorsque des données personnelles sont stockées par Afrifiber, Afrifiber utilise des systèmes informatiques à accès limité installés dans des locaux utilisant des mesures de sécurité physique. Les données que le client confie à Afrifiber sont le plus souvent stockées dans un format crypté, même lorsque Afrifiber fait appel à des tiers pour le stockage.

37. Réseau Internet

Le Client s'engage à respecter les règles en vigueur sur Internet, communément appelées "Netiquette".
Compte tenu de la nature du réseau Internet et de son fonctionnement, le Client reconnaît pleinement que la responsabilité d'Afrifiber ne saurait être engagée, notamment en ce qui concerne
contamination par des virus des données et/ou des logiciels hébergés par le client, dont la protection relève de la responsabilité du client.

afrifiber
Connecting You to the Future
Connectez-vous au Futur

Proposition de service et de prix

Nous avons le plaisir de proposer à l'ambassade des États-Unis les solutions de réseau à fibre optique suivantes, sur mesure, en fonction de vos besoins :

Une ligne louée dédiée de 100Mbps, 50Mbps ou 20Mbps vers l'ambassade américaine à Haramous.
Une liaison par fibre noire entre l'ambassade des États-Unis à Haramous et la résidence de Heron, située sur le Plateau de Serpent.

Nos services dédiés (lignes louées) sont dimensionnés pour nos clients sur la base d'un ratio de contention 1:1 où l'infrastructure fibre est entièrement dédiée à un seul client. Ce service est symétrique, avec des vitesses de chargement et de téléchargement égales.

Le service de fibre noire sera constitué d'une liaison directe en fibre à l'usage exclusif de l'ambassade des États-Unis. La fibre noire ne passera par aucun équipement actif. La fibre sera livrée sans terminaison aux deux extrémités. L'ambassade américaine devra terminer les extrémités pour les connecter à son équipement actif et configurer son propre routage interne et le mappage de la connexion logique.

afrifiber sera responsable de la maintenance de la ligne louée et de l'infrastructure de fibre noire.

biz100	biz50	biz20
Frais mensuels	Frais mensuels	Frais mensuels
USD 75,000	**USD 58,000**	**USD 41,000**
Ligne louée à l'ambassade des États-Unis à Haramous. Fibre noire entre l'ambassade américaine et la résidence américaine.	Ligne louée à l'ambassade des États-Unis à Haramous. Fibre noire entre l'ambassade américaine et la résidence américaine.	Ligne louée à l'ambassade des États-Unis à Haramous. Fibre noire entre l'ambassade américaine et la résidence américaine.
100Mbps	50Mbps	20Mbps

Durée du contrat: 3 ans
Début de la redevance mensuelle: A l'activation
Frais d'installation uniques: 150 000 USD
Adresses IP publiques: Cinq

Durée du contrat: 5 ans
Début de la redevance mensuelle: A l'activation
Frais d'installation uniques: Dispensé de frais d'installation
Adresses IP publiques: Dix

Une gestion de compte, une assistance et une maintenance dédiées seront fournies pour les deux durées.

Une fois que l'ambassade des États-Unis aura approuvé l'une des options ci-dessus, afrifiberpréparera un projet de contrat portant sur les services offerts. Les frais de mise en place uniques pour la durée du contrat de trois ans seront dus à la signature du contrat. L'achèvement du projet est estimé à 120 jours calendaires à compter de cette date.

Intrusions malveillantes de tiers sur son réseau local.
Détournement éventuel par des tiers de mots de passe, de codes confidentiels et, plus généralement, de toute information à caractère sensible pour le client.
Toute maintenance ou interruption de service sur des réseaux autres que le réseau Afrifiber.
Afin d'assurer une qualité de service égale à tous ses Clients, et dans le respect des dispositions légales djiboutiennes en vigueur, le Client refusera d'héberger les contenus suivants (sans s'y limiter) :

- Services d'envoi massif de courriers électroniques sans autorisation préalable (SPAM)
- Les services de transmission de contenus protégés par des droits d'auteur sans l'autorisation des parties concernées. Afrifiber se réserve le droit de suspendre sans préavis le(s) service(s) du Client, si le(s) service(s) compromet(tent) techniquement le réseau d'Afrifiber notamment :
- Attaques de réseaux
- Attaques par déni de service

Le Client s'engage à ce que ses équipements, utilisateurs, serveurs n'interrompent, n'interfèrent ou ne perturbent pas les services acheminés via le Réseau Internet ou ne portent pas atteinte à la confidentialité des communications transmises via ledit réseau, ni ne causent de préjudice à des tiers.

38. Divers

Afrifiber se réserve le droit de céder, transférer ou à un tiers, sous quelque forme que ce soit, les droits et obligations découlant du présent contrat.
Le Client s'engage à informer immédiatement Afrifiber de tout changement concernant sa situation : changement d'adresse, de numéro de téléphone ou de coordonnées bancaires.