

## Conditions Générales d'Utilisation de TLFNET

Réf : P01-XX  
i.rv:0  
Date : 02/09/2021

	Rédaction	Vérification	Approbation
Nom : Fonction : Date : Visa :	Mounir KLIBI Directeur Général Adjoint 23/09/2021	Héla Morchdi Responsable conformité 23/09/2021	Hichem ZGHAL Directeur Général 23/09/2021

Révision	Date	Objet
0	23/09/2021	Création du document

## Table des matières

1.	Préambule :	2
2.	Inscription	2
3.	Données Personnelles	3
4.	Droits de propriété intellectuelle	3
5.	Utilisation de TLFNET	4
6.	Nos services	4
7.	Système d'exploitation requis	5
8.	Support	5
9.	Mises à jour et modifications	5
10.	Collecte de données de localisation	5
11.	Contenu tiers	5
12.	Limitation de responsabilité	5
13.	Résiliation	6
14.	Traitement des réclamations	6

## MENTIONS LEGALES

### Propriétaire de TLFNET :

---

TUNISIE LEASING & FACTORING (TLF)

Société anonyme au capital 54.000.000 dinars tunisiens

Centre urbain nord, Av. Hédi Karray, 1082, Tunis Mahrajène, Tunisie

Identifiant unique : 0031440S

Responsable du traitement : Le Directeur Général

Téléphone : (+216) 70 132 000

Télécopie : (+216) 71 232 020

E-mail : mailbox@tlf.com.tn

Pour toute demande d'information ou réclamation relative à TLFNET, vous pouvez adresser un courrier électronique à l'adresse : [contact@tlf.com.tn](mailto:contact@tlf.com.tn)

# Conditions Générales d'Utilisation

## 1. Préambule :

TUNISIE LEASING & FACTORING (TLF) fournit une plateforme en ligne (appelée TLFNET) disponible sur internet via PC, smartphones et tablettes qui permet aux clients (le « Client » ou les « Clients ») :

- La consultation d'informations concernant les contrats de financement conclus avec TLF telles que durée, désignation du matériel, fournisseur, données sur les factures ;
- La demande de cotations financières ;
- L'introduction de nouvelles demandes de financement ;
- L'impression ou demande de duplicata de documents liés aux contrats en question (facture, échéancier) ;
- La demande de changement de domiciliation bancaire ;
- La demande de changement d'adresse de facturation ;
- La demande de rééchelonnement des contrats en cours ;
- La demande d'une cession concernant le matériel, objet d'un contrat de financement.

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation (ou « CGU » ou les « Conditions ») régissent l'accès et l'utilisation de TLFNET et des produits et services associés (ou les « Services »).

En acceptant en ligne les présentes « CGU », le Client :

- Reconnaît avoir pris connaissance de l'ensemble de leurs dispositions et s'engage à les respecter sans réserve.
- Déclare disposer de la compétence et des moyens nécessaires pour accéder et utiliser TLFNET et les Services proposés.
- Déclare avoir donné son consentement pour l'utilisation de ses données personnelles conformément à la législation en vigueur.
- Bénéficie d'un droit d'accès à TLFNET et est autorisé à l'utiliser.
- Est autorisé à recourir aux fonctionnalités et Services proposés en fonction et dans la limite de ses besoins et uniquement pour son propre usage professionnel, à l'exclusion de toute exploitation ou tout usage commercial.

Etant bien précisé que tous les droits et obligations issus des présentes Conditions sont librement cessibles à toutes filiales de TLF ou dans le cadre d'une fusion, acquisition, restructuration ou vente d'actifs, ou en vertu de la loi ou toute autre obligation. Il est par conséquent possible de transférer vos informations à l'une de ces filiales, nouvelles entités ou nouveau propriétaire.

Si vous avez des questions ou des réclamations concernant l'utilisation de TLFNET, les présentes Conditions ou les Services, veuillez nous contacter à l'adresse [contact@tlf.com.tn](mailto:contact@tlf.com.tn)

## 2. Inscription

2.1 Vous devez vous inscrire à TLFNET afin de pouvoir utiliser les Services.

Il est impossible d'utiliser TLFNET de manière anonyme.

Nous nous réservons le droit de refuser la création d'un nouveau compte sans qu'il ne soit nécessaire de justifier ce refus.

2.2 Vous devez nous fournir des informations complètes, précises et à jour sur vous-même (les « Informations »). Vous avez la responsabilité de la soumission de données exactes, correctes, complètes et à jour.

Vous êtes donc responsable de l'usage des Informations figurant sur TLFNET et des conséquences qui pourraient en découler, notamment quant aux décisions prises et aux actions entreprises sur la base de ces Informations.

De façon générale, les Informations peuvent être sujettes à modifications sans préavis. TLF ne peut être tenue responsable des retards ou omissions quant aux contenus de TLFNET. Les Services proposés ne déchargent pas le Client de ses obligations légales, réglementaires, comptables, fiscales lui incombant, notamment concernant la conservation des originaux de factures.

2.3 Vous devez garder votre nom d'utilisateur et votre mot de passe confidentiels à tout moment et ne pas autoriser des tiers à utiliser votre compte. Vous êtes responsable de toute activité qui se produit par le biais de votre compte, y compris toute activité par des utilisateurs autorisés ou non autorisés. Si vous savez ou soupçonnez que quelqu'un d'autre connaît votre mot de passe, vous devez le modifier rapidement.

### **3. Données Personnelles**

Nous utilisons uniquement les données personnelles que nous collectons à travers votre utilisation de TLFNET et des Services, par les moyens décrits dans notre notice [Protection des données personnelles](#) disponible sur notre site Web ([www.tlf.com.tn](http://www.tlf.com.tn)).

### **4. Droits de propriété intellectuelle**

TLFNET doit être considérée comme un tout indissociable. Les Informations sont réservées à un usage exclusivement professionnel. Elles ne peuvent être en tout ou partie reproduites ou transmises (électroniquement ou de quelque autre manière) à l'exception des Informations dont la reproduction est autorisée au titre des Services fournis par TLF selon les conditions prévues par les CGU.

L'ensemble des données (informations, données, textes, sons, images, dessins, graphismes, signes distinctifs, logos, marques) figurant sur les pages de TLFNET sont la propriété exclusive de TLF ou de ses partenaires.

Toute reproduction, représentation ou diffusion, à des fins autres que(personnelle)en tout ou partie du contenu de TLFNET sur quelque support ou par tout procédé que ce soit est interdite à l'exception des Informations dont la reproduction est autorisée au titre des Services fournis par TLF selon les conditions prévues par les CGU. Le non-respect de cette interdiction constitue une contrefaçon susceptible d'engager la responsabilité civile et pénale du contrefacteur.

Il est strictement interdit d'utiliser ou de reproduire le nom « Tunisie Leasing& Factoring » et/ou son logo, seuls ou associés, à quelque titre que ce soit, et notamment à des fins publicitaires, sans l'accord préalable de TLF.

Il est interdit d'utiliser TLFNET à des fins publiques ou commerciales, sans l'autorisation écrite préalable de TLF.

Pour signaler une violation des droits de propriété intellectuelle et demander que nous supprimions tout contenu illicite que nous hébergeons, vous pouvez envoyer une réclamation pour violation de copyright à [contact@tlf.com.tn](mailto:contact@tlf.com.tn). Avant d'adresser une réclamation pour contrefaçon, vous pouvez envoyer un message à l'utilisateur concerné qui, selon vous, pourrait porter atteinte à vos droits. Vous pourrez peut-être résoudre le problème sans nous contacter.

## 5. Utilisation de TLFNET

5.1 Nous vous accordons personnellement le droit d'utiliser TLFNET et les services conformément aux présentes Conditions. Vous ne pouvez pas transférer TLFNET ou les Services à quelqu'un d'autre, que ce soit à titre onéreux, gratuit ou en échange de tout autre type de rétribution. Si vous vendez un appareil sur lequel l'application mobile TLFNET est installée, vous devez désinstaller l'application mobile TLFNET.

5.2 Vous vous engagez à :

- a) ne pas louer, sous-licencier, prêter, fournir ou mettre à disposition, de quelque manière, TLFNET ou les Services, sous quelque forme que ce soit, en totalité ou en partie, à toute personne sans le consentement écrit préalable de notre part ;
- b) ne pas copier TLFNET, les Services ou la documentation associée, sauf dans le cadre de l'utilisation normale de TLFNET ou des Services ou lorsque cela est nécessaire à des fins de sauvegarde ou de sécurité opérationnelle ;
- c) ne pas traduire, fusionner, adapter, modifier, altérer tout ou partie de TLFNET, des Services ou de la documentation associée, ni permettre que TLFNET ou les Services, ou une partie de ceux-ci, soient combinés ou intégrés à d'autres programmes, sauf si nécessaire pour utiliser TLFNET et les Services sur les appareils ;
- d) ne pas désassembler, compiler, désosser ou créer des œuvres dérivées basées sur tout ou partie de TLFNET ou les services ou tenter de faire de telles choses.

5.3 Vous ne pouvez pas :

- a) utiliser TLFNET à des fins illégales, ou de toute manière incompatible avec ces Conditions, ou agir de manière frauduleuse ou malveillante, par exemple en piratant ou en insérant du code malveillant, tel que des virus ou données nuisibles, dans TLFNET ou tout système d'exploitation faisant fonctionner le service ;
- b) enfreindre nos droits de propriété intellectuelle ou ceux de tiers en relation avec votre utilisation de TLFNET ou tout Service, y compris par la soumission de toute information ou donnée (dans la mesure où une telle utilisation n'est pas autorisée par les présentes Conditions) ;
- c) transmettre des données diffamatoires, offensantes ou autrement répréhensibles en relation avec votre utilisation de TLFNET ou tout service ;
- d) utiliser TLFNET dans le but de ou de manière à endommager, désactiver, surcharger, compromettre nos systèmes ou notre sécurité ou interférer avec d'autres utilisateurs ; et
- e) collecter ou récolter des informations ou des données de TLFNET, tout Service ou nos systèmes ou tenter de déchiffrer toute transmission vers ou depuis les serveurs exécutant TLFNET ou tout Service.

## 6. Nos services

6.1 Nos services peuvent être interrompus pour des raisons telles que la maintenance, les réparations, les mises à niveau ou les défaillances du réseau ou de l'équipement. Nous pouvons interrompre (en partie ou en totalité) le fonctionnement de TLFNET ou de nos services, y compris certaines fonctionnalités et la prise en charge de certains périphériques et plates-formes, à tout moment.

6.2 Nous pouvons modifier, suspendre ou résilier votre accès ou votre utilisation de TLFNET ou de nos Services à tout moment pour quelque raison que ce soit. Etant précisé que les obligations mises à votre charge en vertu des présentes conditions et non résiliées purement et simplement continuent à produire leurs effets tels que subsistant ou mises à jour.

## **7. Système d'exploitation requis**

TLFNET requiert :

- (i) un ordinateur avec un accès à Internet et l'un des navigateurs suivants mis à jour : Google Chrome, Edge, Mozilla Firefox, ou Opera, ou
- (ii) un smartphone ou une tablette avec un système d'exploitation Android version 5 ou supérieure ou iOS 12 ou supérieure.

## **8. Support**

8.1 Si vous voulez en savoir plus sur TLFNET ou les Services ou si vous rencontrez des difficultés au cours de votre utilisation, veuillez consulter nos ressources d'assistance et support sur <http://www.tlf.com.tn>

8.2 Si vous pensez que TLFNET ou les Services sont défectueux ou mal décrits ou si vous souhaitez nous contacter pour toute autre raison, veuillez envoyer un courriel à notre service clientèle à l'adresse [contact@tlf.com.tn](mailto:contact@tlf.com.tn)

## **9. Mises à jour et modifications**

Nous pouvons être amenés périodiquement à mettre à jour et modifier TLFNET et les Services pour améliorer les performances et les fonctionnalités, refléter les modifications apportées au système d'exploitation ou résoudre les problèmes de sécurité. Nous pouvons aussi être amenés à vous demander de mettre à jour l'application mobile TLFNET pour ces raisons. Si vous choisissez de ne pas installer ces mises à jour ou si vous désactivez les mises à jour automatiques, vous ne pourrez peut-être pas continuer à utiliser TLFNET et les Services.

## **10. Collecte de données de localisation**

10.1 En utilisant l'application mobile TLFNET ou l'un des Services, vous acceptez que nous collections et utilisons des informations techniques sur les navigateurs et les appareils, à travers lesquels vous utilisez TLFNET et nos Services et sur les logiciels connexes, le matériel et les périphériques pour améliorer nos produits et vous fournir de meilleurs Services.

10.2 Nous pouvons utiliser les données de localisation envoyées par vos appareils, à condition que vous y ayez donné votre consentement. Vous pouvez désactiver cette fonctionnalité à tout moment en désactivant les paramètres des services de localisation pour l'application mobile TLFNET sur le périphérique. Si vous utilisez ces services, vous consentez à la transmission, la collecte, la conservation, le traitement et l'utilisation de vos données de localisation pour fournir et améliorer les produits et services basés sur la localisation.

## **11. Contenu tiers**

11.1 TLFNET ou tout Service peut contenir des liens vers, ou interagir avec d'autres sites Web indépendants qui ne sont pas gérés par nous. Ces sites indépendants ne sont pas sous notre contrôle, et nous ne sommes pas responsables de leur contenu. Nous n'avons pas vérifié et approuvé leur contenu, leurs conditions d'utilisation ou leur politique de confidentialité (le cas échéant).

11.2 Vous devrez émettre votre propre jugement sur la bonne utilisation de ces sites indépendants.

## **12. Limitation de responsabilité**

12.1 Vous utilisez TLFNET et nos services à vos risques et périls et sous réserve des avertissements suivants :

Nous fournissons nos services « tels quels » sans aucune garantie.

Nous ne garantissons pas que toute information fournie par nos soins soit exacte, complète, ou utile, et que nos services restent opérationnels, sans erreur, sécurisés, ou que TLFNET ou nos Services fonctionneront sans perturbations, retards ou imperfections.

12.2 Nous ne contrôlons pas et ne sommes pas responsables de la manière ou du moment où nos utilisateurs utilisent TLFNET ou nos autres services, ou des fonctionnalités, services et interfaces fournis par TLFNET ou nos Services.

Nous ne sommes pas responsables et ne sommes pas tenus de contrôler les actions ou les informations (y compris le contenu) de nos utilisateurs ou de tiers.

Vous vous engagez donc à nous libérer, ainsi que les sociétés affiliées ou chargées, directeurs, employés, partenaires et agents, de toute requête, plainte, cause d'action ou litige (ensemble, « Réclamation ») et de tout dommage résultant de, ou lié de quelque manière que ce soit à la Réclamation que vous avez envers tout tiers concerné.

12.3 Nous ne saurions être tenus responsables envers vous de tout dommage concernant, découlant de, ou dans le cadre de, nos Conditions, TLFNET ou nos services.

La limitation de responsabilité susmentionnée s'appliquera dans l'étendue prévue par la loi applicable.

12.4 Vous devrez assurer votre défense, procéder aux indemnisations le cas échéant et nous tenir à l'abri de toute responsabilité et pour tous dommages, pertes et dépenses de quelque nature que ce soit (y compris les frais et coûts légaux raisonnables) résultant de ou liés de quelque manière que ce soit à :

- a) votre accès ou votre utilisation de TLFNET et nos services, y compris les informations fournies en rapport avec ceux-ci ;
- b) votre violation ou violation présumée de nos conditions ; ou
- c) toute déclaration inexacte faite par vous.

12.5 Vous vous engagez à coopérer pleinement avec TUNISIE LEASING & FACTORING en cas de contentieux concernant une Réclamation.

### **13. Résiliation**

13.1 Nous pouvons mettre fin à votre droit d'utiliser TLFNET et nos Services par une simple notification si nous estimons que vous avez violé les présentes Conditions de manière sérieuse.

Toutefois, si nous estimons que la violation des Conditions peut être réparée de manière à continuer la relation contractuelle, nous vous donnerons la possibilité de le faire.

13.2 Si nous mettons fin à votre droit d'utiliser TLFNET et nos Services :

- a) vous devrez arrêter toute activité autorisée par les présentes conditions, y compris votre utilisation de TLFNET et tous les Services ; et
- b) vous devrez supprimer l'application mobile TLFNET de tous les appareils en votre possession et détruire immédiatement toutes les copies.

### **14. Traitement des réclamations**

TLF agit selon les principes suivants :

- Transparence à l'égard du client,
- Objectivité,
- Délai de traitement de la réponse approprié eu égard à la complexité de la réclamation.



Pour chaque réclamation, l'entité concernée de TLF adressera un accusé de réception au réclamant dans les 2 jours ouvrés suivant la réception de la réclamation, sauf si elle est en mesure d'apporter la réponse au client insatisfait dans ce délai.

Une réponse est généralement apportée entre 7 et 14 jours ouvrés. En cas de résolution complexe entraînant un dépassement de ce délai, le client en sera informé.

La communication du client doit clairement indiquer qu'il s'agit d'une réclamation, et doit être adressée :

- à son interlocuteur habituel; ou
- par courrier électronique à l'adresse électronique :[contact@tlf.com.tn](mailto:contact@tlf.com.tn).

Si un client n'est pas satisfait de la réponse apportée à sa réclamation, il peut s'adresser au Directeur Général de TLF par courrier ou par courrier électronique à l'adresse [mailbox@tlf.com.tn](mailto:mailbox@tlf.com.tn).