

## Conditions Générales d'Abonnement aux Offres Mobiles Postpayées et Hybrides de SONATEL

### 1. Objet

Les présentes Conditions Générales d'Abonnement et le formulaire comportant les Conditions spécifiques régissent les relations entre SONATEL et le Client, personne physique majeure ou personne morale souscrivant à un ou plusieurs Services Mobiles Postpayés ou Hybrides (dans la suite dénommées « Mobiles »).

Les Services Mobiles sont souscrits à titre principal par le Client. A ces Services, s'ajoutent des services complémentaires ou optionnels et des contenus qui nécessitent la souscription d'offres spécifiques. La souscription aux Services peut s'effectuer par divers canaux dont, en point de vente SONATEL, en vente itinérante, par téléphone sur [www.orange.sn](http://www.orange.sn), [www.orangebusiness.sn](http://www.orangebusiness.sn), etc.

Les présentes Conditions Générales dont la version à jour et applicable est disponible sur le site [www.orange.sn](http://www.orange.sn) et [www.orangebusiness.sn](http://www.orangebusiness.sn) régissent toutes les relations entre SONATEL et le Client relatives aux offres fixes Grand Public de SONATEL.

### 2. Description des Services

Le Service souscrit par le Client lui permet d'émettre et de recevoir des communications (appels, SMS, MMS) nationales et internationales, et, le cas échéant, lui donne accès à l'internet mobile, via le réseau mobile exploité par SONATEL.

SONATEL peut remettre au Client une carte SIM à laquelle est associé le numéro d'appel attribué par SONATEL et qui permet d'accéder aux Services de SONATEL.

Le service peut être souscrit avec ou sans Terminal.

Le Client souhaitant acheter un Terminal doit, sous réserve de l'accord favorable de SONATEL, avoir été, au moment de la demande, abonné à une offre mobile postpayée ou hybride (forfaits bloqués) ou fixe d'Orange depuis au moins trois (3) mois, et n'ayant pas d'impayés sur des services souscrits auprès de Sonatel.

L'utilisation de l'internet mobile requiert un terminal mobile compatible, paramétré correctement.

Le Service est accessible au Sénégal, dans la limite de la zone de couverture des réseaux mobiles Orange, et pour certains services, à l'international. Lorsque la souscription des Services est effectuée à distance par le Client, celui-ci dispose, si applicable, d'un délai légal de rétractation de sept (7) jours à compter de la date de réception des biens, qu'il peut exercer en adressant à SONATEL le formulaire de rétractation disponible sur le site ci-dessus ou en agence ou tout autre courrier dénué d'ambiguïté.

Pour certains services, le délai de rétractation peut être plus long. Il sera indiqué dans le formulaire spécifique qui sera signé par le Client.

En cas de rétractation, le Client devra restituer les équipements ou matériels à leur état d'origine, à tout le moins, sans égratignure, fissure, dans leur conditionnement et intégrité préservés, conformément aux conditions à l'article 6 ci-après.

### 3. Durée

Le Contrat est conclu pour une durée indéterminée et peut, pour certaines offres mobiles, être assorti d'une période minimale d'engagement.

### 4. Obligations de SONATEL

SONATEL s'engage à satisfaire les demandes d'abonnement mobiles dans la limite de la capacité des systèmes de radiotéléphonie publique qu'elle exploite et des contraintes de qualité de ses services et sous réserve de l'éligibilité du Client à l'offre mobile à laquelle il souhaite souscrire.

SONATEL s'engage à tout mettre en œuvre pour assurer la permanence, la continuité et la qualité du service de radiotéléphonie publique pour lequel l'abonnement est souscrit dans la zone de couverture de ce service.

L'accès au réseau de SONATEL se fait au Sénégal exclusivement, et dans la limite des zones de couverture telles qu'indiquées dans la documentation établie et régulièrement mise à jour par SONATEL.

Le Client pourra utiliser le Service à l'international, en mode Roaming, dans les conditions et selon les modalités indiquées dans le formulaire de souscription spécifique à l'offre concernée.

Le réseau mobile étant mutualisé, lorsque les Client utilisent l'internet mobile, la Bande Passante peut varier selon notamment le nombre de Clients connectés à un même instant et leur usage du réseau et des services. Les débits communiqués sur le formulaire de souscription aux services ne sont pas des débits garantis mais de valeurs maximales pouvant être atteintes. Le Client est informé qu'en cas d'encombrement du réseau sur une zone donnée, SONATEL pourra prioriser certaines communications ou/et réduire les débits.

En raison de plusieurs facteurs (notamment le nombre de personnes qui se connectent au Service, la configuration du téléphone mobile, les conditions climatiques, etc.) le débit de connexion ascendant ou descendant pourrait baisser jusqu'à 1 kbit/s.

La réparation de tout dommage ou de l'ensemble des dommages directs survenus chez le Client au cours d'une année civile et exclusivement imputable à SONATEL est limitée aux montants versés au titre des redevances mensuelles par le Client sur une période de douze (12) mois précédant la survenue du ou de l'ensemble des faits générateurs.

### 5. Obligations du Client

Le Client s'engage à utiliser l'offre mobile qu'il a souscrite conformément à l'usage pour lequel elle a été conçue et commercialisée.

Le Client est seul responsable de l'utilisation et de la conservation de la carte SIM éventuellement remise dont il s'interdit toute duplication et des matériels mis à disposition ou loués par SONATEL décrits dans les Tarifs des offres de SONATEL.

Les Matériels et la carte SIM demeurent la propriété exclusive, inaccessibles et insaisissables de SONATEL ou de ses ayants droit. Les Matériels ou la Carte SIM ne pourront être cédés ou mis à disposition d'un tiers sous quelque forme que ce soit.

Le Terminal vendu devient la propriété du Client une fois que le paiement de son prix aura été intégralement effectué. Dès sa mise à disposition, le Client accepte tous les risques liés à l'utilisation, la conservation et la propriété du Terminal acquis.

Le Terminal à remettre est fonction de la marque, du modèle et de la disponibilité du stock de SONATEL.

La carte SIM ne peut pas être utilisée par le Client ou un tiers aux fins de modifier l'acheminement d'un service de télécommunications sur un réseau public de télécommunication, notamment dans le cadre de boîtiers radio, ni en émission, ni en réception. Tout usage frauduleux de la carte SIM, ou contraire aux présentes conditions, engage la responsabilité personnelle du Client. En cas d'utilisation d'un mobile déclaré volé, SONATEL se réserve le droit de procéder au blocage dudit téléphone mobile.

Le Client s'interdit la commercialisation, pour quelque raison que ce soit, du ou des services mobiles souscrits.

En cas de fraude, utilisation non-conforme ou commercialisation desdits services, SONATEL se réserve le droit, à la découverte, de résilier immédiatement, de plein droit, et sans aucune formalité préalable, le Contrat le liant au Client contrevenant, sans préjudice de le poursuivre pour la réparation de tout préjudice que l'utilisation non-conforme du ou des services concernés aura engendré pour SONATEL.

Dans ce cas, tous les avantages, crédits téléphoniques, volume de données mobiles, disponibles sur la SIM concernée seront perdus par le Client qui ne pourra pas les réclamer.

Le Client s'engage à respecter les lois et règlements en vigueur.

SONATEL informe expressément le Client qu'il lui appartient, lorsqu'il se connecte sur Internet, de prendre toutes les mesures appropriées (pare-feu, antivirus, etc.) de façon à protéger ses propres données et/ou logiciels, préalablement et postérieurement à la mise en place des services.

### 6. Rétractation

#### 6.1 Modalités de l'exercice de la rétractation

Le Client a le droit de se rétracter dans un délai de sept (7) jours francs à compter de la date de livraison du ou des Produits commandés, à moins de bénéficier d'un délai plus long qui serait indiqué dans le formulaire spécifique à l'offre afférente.

Le Client peut enfin se rétracter au jour de la livraison. Dans ce cas, il devra refuser le Produit lors de la livraison à l'adresse qu'il a indiquée.

Le Client peut télécharger le formulaire de rétractation disponible sur le site [www.orange.sn](http://www.orange.sn) ou [www.orangebusiness.sn](http://www.orangebusiness.sn), le remplir et déposer le Produit en agence Orange ou se déplacer en agence, y remplir directement le formulaire en procédant en même temps au dépôt du Produit retourné.

Il devra être muni de sa pièce d'identité et de la facture ou reçu remis lors de la livraison.

## 6.2 Retour du ou des Produits

Le produit à retourner devra être présenté complet et dans son conditionnement (sans altérer ou égratigner l'emballage, le Produit et ses accessoires) qu'il a reçu lors de la livraison.

L'agence réceptionne le Produit et envoie au Service d'Assistance Utilisateur pour procéder aux vérifications d'usage, dans les sept (7) jours, suivant les critères de recevabilité qui tiennent notamment des délais de rétractation, des conditions (conditionnement) de retour du ou des produits concernés et informera le Client de la recevabilité de sa rétractation ou non ainsi que des modalités de remboursement.

## 6.3 Remboursement du Client à la suite de sa rétractation

Si le Client a exercé son droit de rétractation dans les délais et remis le ou les produits dans les mêmes conditions que lors de la livraison (sans altération aucune), le remboursement du prix d'achat sera effectué dans les sept (7) jours qui suivent la notification de son droit à remboursement via Orange Money, sur son numéro s'il dispose d'un compte Orange Money ou par Transfert avec Code qu'il pourra récupérer auprès d'un point Orange Money. Le Client pourra aussi choisir de recevoir son remboursement par chèque s'il a payé par le même instrument. Il exprimera son choix dans le formulaire de rétractation.

Le Service Client rappellera le Client pour confirmer le remboursement et s'assurer qu'il a été effectif.

## 6.4 Causes du non-remboursement à la suite de la rétractation

Dans le cas où le ou les Produits retournés lui seront restitués (parce que le retour n'a pas été fait dans les conditions indiquées), à charge pour le Client de passer les récupérer dans une agence (qui lui sera communiquée).

Le Client perdra le droit de rétractation dans l'un des cas suivants :

- Le Produit est endommagé ou rayé ;
- Le numéro de série de la batterie ou autre accessoire (chargeur) est différent de celui qui a été livré ;
- Le film de protection du terminal est dégradé ou perdu ;
- Le terminal désimlocké au premier usage ne peut faire l'objet de rétractation
- L'IMEI figurant sur le terminal est effacé ;
- Un élément constituant le Produit ne fonctionne plus (par exemple, l'Antenne ne fonctionnant plus, le terminal ne s'allume plus) ;
- L'équipement du terminal est ouvert et dévissé ;
- L'équipement ne dispose plus du même serial number livré ;
- Le manuel d'utilisation n'est plus en bon état ;
- La boîte d'emballage présente une quelconque dégradation (déchirure, déformation, présence de tâches) ;
- L'original du Bordereau de livraison est perdu ;
- L'un des équipements du terminal remis lors de la souscription est perdu, qu'il s'agisse d'une Antenne, Cordon d'alimentation, Boîte d'emballage, Guide d'utilisateur, Câble d'alimentation, Chargeur, écouteurs.

## 7 Tarifs des services

### 7.1 Composition des tarifs

Les Tarifs des Services ainsi que leurs modalités d'application figurent dans les Fiches Produits de SONATEL. Ils sont, en outre, indiqués sur le formulaire de souscription comportant les Conditions spécifiques de chaque offre, que le Client signe.

Les Tarifs comprennent les tarifs relatifs au(x) service(s) souscrit(s) et ceux applicables au(x) service(s) utilisé(s) par le Client.

L'utilisation de la voix, des SMS et de l'internet mobile à l'étranger, si disponible, peut être défacturée du forfait en cours ou comprise dans la facture du mois de la consommation.

La disponibilité du Roaming international est toutefois fonction des accords signés par SONATEL avec les opérateurs étrangers. Elle dépend également de la couverture GSM/GPRS/EDGE/3G/3G+/4G proposée par les opérateurs étrangers. Certaines limitations d'utilisation du service à l'étranger pourraient s'appliquer.

Les tarifs applicables peuvent différer selon que le Client a souscrit ou non à une durée d'engagement, qu'il a opté ou non pour disposer d'un terminal.

SONATEL se réserve le droit de fixer un seuil mensuel au-delà duquel, les connexions mobiles seront désactivées pour le restant de la période mensuelle restant à courir, sans que sa responsabilité ne puisse être engagée.

Le Client souhaitant modifier ou supprimer le seuil mensuel de limitation des connexions mobiles devra signer un formulaire mis à sa disposition dans les agences de SONATEL.

### 7.2 Modification des tarifs

SONATEL peut faire évoluer les Tarifs de ses Services Mobiles et de ses Services Complémentaires ou Optionnels. Dans ce cas, le Client en est informé par tout moyen laissant trace écrite un (1) mois avant l'application des nouveaux Tarifs. Le Client peut, s'il refuse une augmentation de Tarifs appliquée sur le Service Mobile, résilier son abonnement durant les quatre (4) mois qui suivent la notification de l'application des nouveaux Tarifs et ce, même avant l'expiration de la période minimale d'abonnement.

Si le Client refuse l'augmentation des Tarifs appliquée sur un service complémentaire et/ou optionnel, il peut, durant les quatre (4) mois qui suivent l'entrée en vigueur des nouveaux Tarifs, résilier ledit service complémentaire et/ou optionnel.

## 8. Facturation, paiement et garanties

### 8.1 Facturation

Les factures, établies chaque mois, sont payables au plus tard à la date d'échéance y indiquée.

L'option Facture électronique est retenue par défaut sauf demande expresse contraire du Client. L'adresse électronique transmise par le Client à SONATEL lors de la souscription sera utilisée dans la relation entre le Client et SONATEL. Le Client s'engage à informer SONATEL de tout changement d'adresse email.

Le montant de la facture peut aussi être envoyé par SMS sur le numéro mobile du Client.

Le Client peut avoir accès jusqu'à ses douze (12) dernières factures et ses factures détaillées archivées sur le site Internet [www.orange.sn](http://www.orange.sn) ou [www.orangebusiness.sn](http://www.orangebusiness.sn) dans la rubrique Espace Client.

### 8.2 Paiement de facture

Certains services sont payables avant consommation. Pour d'autres, le paiement sera effectué avant consommation. Le cas échéant, ce sera précisé dans le formulaire de souscription y afférent.

Le paiement s'effectue, au choix du Client, par prélèvement automatique, par chèque ou par virement, en espèces, via Orange Money ou par tout autre mode de paiement que lui propose SONATEL.

Le Client, optant pour le prélèvement bancaire, devra impérativement adresser à SONATEL une autorisation de prélèvement valide, en complément de ses coordonnées bancaires.

Le Client en prélèvement bancaire peut être informé par SMS du montant de sa facture, de sa date d'échéance et de sa disponibilité dans son Espace Client.

Les paiements par chèque ne sont autorisés que pour les factures dont les montants sont supérieurs ou égaux à cent mille (100 000) francs CFA.

### 8.3 Non règlement

Les sommes dues à SONATEL par le Client, après éventuellement relance restée sans effet, sont majorées d'intérêts de retard calculés à compter de la date de réception du courrier portant mise en demeure de payer sur la base du taux d'intérêt légal.

Dans le cas où un titre de paiement émis au profit de SONATEL ne serait pas honoré, les frais divers liés à l'impayé sont facturés au Client (frais de rejet de chèque impayé ou de prélèvement automatique, etc.).

En cas de paiement d'une facture par chèque revenu impayé, il peut être demandé au Client de remettre pour le paiement des factures ultérieures un chèque certifié par sa banque.

La non-réception d'une facture ne saurait justifier un retard ou une absence de paiement de la part du Client.

En cas de non-paiement par le Client des sommes dues, SONATEL se réserve le droit de restreindre la ligne du Client et, le cas échéant, en l'absence de contestation sérieusement motivée, les autres lignes dont celui-ci est titulaire, sans préjudice de son droit à suspendre les Services selon les modalités précisées ci-dessous.

Lorsque le Client a conclu un ou plusieurs autres Contrats avec SONATEL pour lesquels il est à jour de ses paiements, la totalité des sommes dues est reportée sur le(s) compte(s) à jour. SONATEL pourra faire application du principe de la solidarité de créance.

#### 8.4 Dépôt de garantie/avances sur facturation

Pour certains services, SONATEL peut demander au Client, lors de la souscription du Contrat et jusqu'à ce qu'il soit validé par SONATEL, ou en cours d'exécution du Contrat, un dépôt de garantie ou une avance sur facturation.

Le Client pourra solliciter la restitution de son dépôt de garantie à la date de résiliation des Services, sous réserve de s'acquitter de tous les sommes dues au titre du ou des Services concernés. L'avance sur facturation est portée au crédit du Client après son versement et vient en déduction des sommes dues et à venir par le Client jusqu'à épuisement.

### 9. Suspension – Résiliation du Contrat

#### 9.1 Suspension

SONATEL se réserve le droit de restreindre l'accès à tout ou partie des Services souscrits par le Client, après en avoir avisé ce dernier, sans que le Client ne puisse prétendre à une quelconque indemnisation dans les cas suivants :

- en cas d'inexécution de l'une des obligations du Client,
- dans l'attente du dépôt de garantie ou de l'avance sur facturation ou en cas de non versement de ceux-ci,
- en cas d'utilisation d'un mobile déclaré volé,
- en cas de non réception du Dossier d'abonnement complet,
- en cas de non règlement des sommes dues à l'échéance,
- en cas de violation des dispositions légales, notamment en matière d'ordre public et de bonnes mœurs,
- en cas d'agissements de nature à perturber le réseau de SONATEL ou le réseau Internet,
- en cas d'augmentation substantielle inhabituelle du montant des consommations du Client.

Dans cette dernière hypothèse, le Client pourra demander à SONATEL de lui remettre sa ligne en service sur simple appel téléphonique, SONATEL se réservant la possibilité de lui demander une avance sur facturation.

À titre commercial et dans les cas listés ci-dessous, le Client pourra suspendre son Contrat en accompagnant sa demande écrite des pièces justificatives y afférentes dans les cas ci-dessous :

- licenciement d'un CDI ;
- cas de force majeure (catastrophe naturelle, etc.) ;
- voyage pour une durée d'au moins trois (3) mois.

La suspension sera effective pour une durée de trois (3) mois, renouvelable une seule fois et entraîne l'arrêt de la fourniture du Service et de la facturation.

La demande de renouvellement de la suspension sera adressée par écrit.

Cette résiliation entraînera la coupure des Services et la résiliation des options éventuellement souscrites par le Client. Il est précisé que le Client fera son affaire personnelle de toute résiliation de services fournis par un tiers. En cas de résiliation, le

Client doit restituer ses Équipements. Il est rappelé qu'en cas de non restitution, des frais pourront lui être facturés. En cas de résiliation, les sommes dues par le Client deviennent immédiatement exigibles.

En cas de suspension, quelle qu'en soit la cause, le Client reste tenu par ses obligations. Les Services peuvent être interrompus en cas de force majeure.

#### 9.2 Résiliation

##### 9.2.1 Résiliation à l'initiative du Client

Le Contrat sera résilié automatiquement dans l'hypothèse où le Client porte son numéro vers un autre Opérateur. Le Client devra alors payer l'intégralité des sommes restant dues jusqu'au terme de la durée d'engagement minimale restante.

Le Client souhaitant résilier le Contrat avant l'arrivée de l'échéance fixée par la durée d'engagement minimale souscrite devra payer à SONATEL les sommes correspondant aux redevances qu'il devrait verser sur la période restant à courir.

A la résiliation du Contrat, quelle qu'en soit la cause, le Client devra s'acquitter de toutes les sommes qu'il reste devoir à SONATEL, au titre du Service.

Le Client peut résilier le Contrat avant la fin de la période d'abonnement, sans paiement de redevances restant à courir jusqu'à la fin de la période minimale d'engagement dans les cas suivants :

- pour des motifs légitimes de résiliation, sous réserve que le motif de résiliation soit précisé dans le courrier et que les justificatifs soient joints:

=> chômage (suite à la rupture d'un Contrat à Durée Indéterminée), hors demande d'ouverture de ligne ou demande de réengagement d'abonnement intervenue pendant le préavis, faillite personnelle, redressement judiciaire ou liquidation judiciaire,

=> Décès du Client (information portée à la connaissance de SONATEL par un de ses héritiers ou mandataires dûment habilités),

=> Déménagement pour une longue durée, hors du territoire sénégalais,

=> Cas de force majeure ;

- au cours des quatre (4) mois qui suivent l'information sur une modification du tarif du Service Mobile à l'initiative de SONATEL.

##### 9.2.2 Résiliation à l'initiative de SONATEL

SONATEL peut résilier le Contrat du Client, de plein droit, sans aucune formalité préalable, et sans qu'il ne puisse prétendre à une quelconque indemnisation, dans les cas suivants :

- manquement du Client à l'une quelconque de ses obligations,
- non-règlement du dépôt de garantie ou de l'avance sur facturation,
- non-paiement par le Client d'une facture échue au-delà de l'échéance communiquée par SONATEL.
- force majeure affectant SONATEL pendant plus de quinze (15) jours ouvrables,
- à compter du jour où, dans le cadre de la mise en œuvre d'une procédure de redressement judiciaire ouverte à l'encontre du Client, l'administrateur judiciaire se prononce, implicitement ou explicitement, en faveur de la non-continuation du présent Contrat, ou à compter du prononcé du jugement de liquidation judiciaire.

#### 9.3 Conséquences du terme du Contrat

SONATEL pourra, à compter du terme du Contrat, supprimer toutes les données et adresses de courriers électroniques stockées sur son serveur y compris les courriers électroniques, les messages téléphoniques ainsi que les pages personnelles du Client.

### 10. Livraison – Transfert des risques

La livraison du Terminal s'effectue au moment de la signature du Contrat et sous réserve du paiement des sommes dues. Le transfert de propriété est subordonné à l'encaissement de l'intégralité des sommes dues. Les risques sont transférés au Client dès la livraison.

### 11. Portabilité du Numéro

#### 11.1 Portabilité sortante

Le Client souhaitant transférer l'usage du numéro mobile Orange vers un autre opérateur mobile sénégalais (portabilité sortante) doit formuler sa demande auprès du nouvel opérateur souhaité qui se chargera des formalités nécessaires. Une demande de portabilité sortante vaut demande de résiliation du Contrat au niveau de SONATEL.

Nonobstant sa demande de portabilité sortante, le Client reste tenu des engagements qu'il a précédemment souscrits auprès de SONATEL au titre du Contrat qui deviennent immédiatement exigibles SONATEL pourrait refuser de donner suite à une portabilité sortante conformément à la réglementation en vigueur, dans les cas suivants :

- en cas d'incapacité légale du demandeur ;
- en cas de demande de portabilité incomplète ou erronée (nom, prénoms ou adresse erronée) ;
- avant la fin de la durée d'engagement minimale souscrite par le Client ;
- si le Client n'a pas une ancienneté minimale de trois (3) mois dans l'offre souscrite ;
- si le numéro objet du présent Contrat est inactif ou résilié au jour de la demande ;
- si le numéro du mobile, objet de la demande de portabilité fait déjà l'objet d'une demande de portabilité non encore exécutée.

En cas de demande de portabilité sortante, le Client ne pourra plus effectuer de changement d'offre Orange attachée au numéro de mobile, objet de la portabilité. Le portage effectif du numéro entraîne la résiliation du Contrat qui lie SONATEL au Client et l'ensemble des services y afférents.

SONATEL demeure, en tout état de cause, étranger aux relations contractuelles entre le Client et le nouvel opérateur.

La responsabilité de SONATEL ne saurait être engagée à raison de faute, d'inexécution, de défaillances ou de dysfonctionnements imputables au Client ou au nouvel opérateur et qui auraient pour effet de retarder, de perturber ou d'empêcher ce portage. Dans ces hypothèses, la responsabilité de SONATEL ne saurait être engagée du fait de l'interruption de service lié au portage du numéro.

### 11.2 Portabilité entrante

En cas de demande de transfert du numéro d'un autre opérateur vers SONATEL (portabilité entrante), le Client donne mandat à SONATEL lors de la souscription du Contrat d'avoir à effectuer l'ensemble des actes nécessaires à la mise en œuvre de sa demande de portabilité.

Dans ce cadre, SONATEL informe le Client des conditions d'éligibilité, ainsi que des conséquences de sa demande : la demande de portabilité du numéro vaut demande de résiliation du Contrat du Client auprès de son précédent opérateur, sans préjudice des stipulations contractuelles relatives aux durées d'engagement. Le Client reste tenu des obligations qui le lient à son précédent opérateur, notamment de tout paiement éventuellement restant. Le portage effectif du numéro entraîne la résiliation du Contrat qui lie le Client avec son précédent opérateur.

La portabilité n'emporte pas transfert des services dont le Client bénéficiait au titre du Contrat souscrit antérieurement auprès de son précédent opérateur.

SONATEL pourra refuser de donner suite à une demande de portabilité dans les cas suivants :

- en cas d'incapacité légale du demandeur ;
- en cas de demande de portabilité incomplète ou erronée (nom, prénoms ou adresse erronée) ;
- avant la fin de la durée d'engagement minimale souscrite par le Client ;
- si le Client n'a pas une ancienneté minimale de trois (3) mois dans l'offre souscrite ;
- si le numéro objet du présent Contrat est inactif ou résilié au jour de la demande ;
- si le numéro du mobile, objet de la demande de portabilité fait déjà l'objet d'une demande de portabilité non encore exécutée auprès d'un opérateur tiers.

Le portage du numéro du Client intervient dans un délai qui correspond au nombre de jours ouvrables entre, d'une part, l'obtention par SONATEL de la confirmation de l'éligibilité de la demande de conservation du numéro par l'opérateur précédent et, d'autre part, le portage effectif du numéro. Ce délai ne peut excéder un jour (sauf demande du Client d'un report de la date effective de portabilité).

Une interruption de service peut intervenir le jour du portage effectif.

Il appartient au Client de prendre toute disposition utile afin que les relations contractuelles le liant à son précédent opérateur ne soient pas résiliées à la date de portage visée ci-dessus. Le service étant susceptible d'être suspendu ou perturbé le jour du portage, il appartient au Client de prendre toute disposition utile afin que cette suspension ou ces perturbations soient sans conséquence pour lui.

Le Client peut annuler sa demande de portabilité auprès de SONATEL, qui demeure seule compétente pour ce faire auprès de son précédent opérateur. Dans ce cas, la demande de résiliation du Contrat du Client auprès de son précédent opérateur, résultant de la demande de portabilité, est de facto annulée. Toutefois, l'annulation de la demande de portabilité entrante n'a pas pour effet de modifier ou d'emporter la résiliation du présent Contrat souscrit auprès de SONATEL. Le Client demeure, dans un tel cas, engagé au titre du présent Contrat souscrit. En cas d'annulation d'une demande de portabilité entrante SONATEL met à disposition du Client à la date de portage initialement prévue un numéro mobile, et les redevances dues au titre du Service sont dues à compter de la date de mise en service de la ligne. Le Client qui souhaiterait néanmoins confirmer sa résiliation auprès de son précédent opérateur n'agit plus dans le cadre de la portabilité mais doit appliquer les stipulations contractuelles le liant à son ancien opérateur.

### 12. Données à caractère personnel

Les données à caractère personnel relatives au Client recueillies par SONATEL sont traitées dans le cadre de l'exécution des présentes conformément aux dispositions de la loi 2008-12 du 25 janvier 2008 sur les données à caractère personnel et de la loi n°2008-08 du 25 janvier 2008 sur les transactions électroniques. Ainsi, tout Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition au traitement des données à caractère personnel le concernant en adressant un courrier par écrit quel qu'en soit le support et sans frais à SONATEL (64, Voie de Dégagement Nord, Cité Keur Gorgui, B.P 69 à Dakar). Toutefois, le droit d'opposition ne s'applique pas lorsqu'il s'agit de communiquer au Client des informations relatives à l'utilisation de son Service et à son Abonnement.

SONATEL pourra utiliser ces données pour la gestion du compte du Client et, le cas échéant, pour des opérations de marketing direct, dans les conditions prévues par la Délibération n° 2014-20/CDP du 30 mai 2014 sur les conditions de prospection directe, en adressant au Client, par quelque support que ce soit, des informations sur ses produits ou services.

SONATEL se réserve également le droit :

- d'utiliser ces données dans le cadre d'opérations de marketing direct, conformément aux dispositions de la délibération susmentionnée, pour communiquer au Client, par tout média disponible, des offres commerciales de ses partenaires complémentaires aux produits et services fournis par SONATEL.
- de communiquer ces données aux sociétés du groupe SONATEL à condition de respecter les formalités déclaratives devant la Commission de Protection des Données à Caractère Personnel en cas de transfert de données vers un pays tiers.
- sauf avis contraire du Client, en application de l'article 47 du décret n°2008-721 du 30 juin 2008 portant application de la loi 2008-12 du 25 janvier 2008 sur les données personnelles, d'exploiter et de communiquer, après anonymisation, lesdites informations à des tiers, notamment à des cabinets d'étude de marché et instituts de sondage et exclusivement à des fins d'étude et d'analyse, et ce, conformément à la délibération sur la prospection directe précitée.
- sauf avis contraire du Client, d'exploiter et de communiquer lesdites informations à des sociétés dans le cadre d'opérations commerciales conjointes ou non, notamment pour des opérations de marketing direct, et ce, conformément à la délibération sur la prospection directe précitée.

À tout moment, le Client peut faire valoir son droit d'opposition dans les conditions susmentionnées. Les données personnelles du Client nécessaires à la réalisation des Contrats le liant à SONATEL, pourront être transmises à des partenaires commerciaux, conformément aux dispositions précitées. Par ailleurs, les données à caractère personnel relatives au Client peuvent faire l'objet, après autorisation de la Commission

de Protection des Données à Caractère Personnel, d'un transfert vers un pays hors du Sénégal aux fins de l'exécution des présentes. Enfin, et dans le cadre des obligations légales en la matière, SONATEL peut être amenée à communiquer les informations relatives au Client à la demande des Autorités judiciaires ou Administratives compétentes. La communication se fera conformément aux dispositions légales applicables en la matière.

### 13. Réclamation

Le Service Client est accessible :

- par téléphone au 1441 / 1442 ;
- sur la Hotline sur la 800 800 800 ;
- via mail à l'une des adresses : [serviceclient@orangebusiness.sn](mailto:serviceclient@orangebusiness.sn) ; [serviceclient@orange.sn](mailto:serviceclient@orange.sn) ; ou [wecare@orangebusiness.sn](mailto:wecare@orangebusiness.sn) ; ou
- par courrier postal (SONATEL Service Client – l'adresse 64, Voie de Dégagement Nord (VDN), Boite postale numéro 69 Dakar) ou électronique.

Ce service d'assistance technique et commerciale est composé de trois niveaux de contact : premier niveau de contact par téléphone/courrier postal ou électronique. Les demandes seront traitées dans un délai compris entre dix (10) jours ouvrés et un mois à compter de la date de l'appel, sauf cas exceptionnels. Si le premier niveau n'a pas donné satisfaction, un deuxième niveau de contact peut être saisi par courrier à : SONATEL l'adresse 64, Voie de Dégagement Nord (VDN), Boite postale numéro 69 Dakar. Sauf cas exceptionnel, le Client recevra une réponse écrite dans un délai d'un mois. Après épuisement des recours amiables internes, le Client est en droit de saisir le troisième niveau de contact, le médiateur des communications électroniques qui est l'Autorité de Régulation des Télécommunications et des Postes (ARTP) via son site internet.

### 14. Cession

SONATEL pourra librement céder, transférer, déléguer, sous-traiter ou aliéner tout ou partie de ses obligations, droits, titres ou intérêts en vertu du Contrat.

Le Client pourra céder la ligne à son nom à un tiers sous réserve de présenter les pièces requises en Agence SONATEL, notamment la fiche de cession dûment remplie et signée, la copie de sa pièce d'identité nationale et celle du cessionnaire en cours de validité.

### 15. Force majeure

Aucune des deux parties ne sera tenue pour responsable vis-à-vis de l'autre de la non-exécution ou des retards dans l'exécution d'une obligation des présentes qui seraient dus au fait de l'autre partie consécutivement à la survenance d'un cas de force majeure habituellement reconnu par la jurisprudence.

Le cas de force majeure suspend les obligations nées des présentes pendant toute la durée de son existence. Toutefois, si le cas de force majeure avait une durée d'existence supérieure à sept (7) jours consécutifs, il ouvrirait droit à la résiliation de plein droit du présent Contrat par l'une ou l'autre des parties huit (8) jours après l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception notifiant cette décision.

### 16. Modification

SONATEL peut être amenée à procéder à des modifications de prix ou des caractéristiques du Service.

Le Client sera informé de toute modification le concernant au moins un (1) mois avant son entrée en vigueur. Dans ce cas, le Client peut, par dérogation à l'article « Résiliation » des présentes, résilier le Contrat sans frais jusque dans un délai de quatre (4) mois à compter de l'entrée en vigueur de ladite modification.

Toute modification des présentes Conditions Générales sera publiée sur le site [www.orange.sn](http://www.orange.sn) et [www.orangebusiness.sn](http://www.orangebusiness.sn).

### 17. Changement de numéro et détails de communication

Le Client peut demander le changement de numéro d'appel dans la mesure des stocks disponibles et des procédures y relatives.

Les détails de communications pourront être fournis conformément aux dispositions légales applicables et conformément aux procédures de SONATEL.

### 18. Convention de preuve

SONATEL et le Client conviennent que leur signature électronique simple ou qualifiée ainsi que les interactions, échanges effectués ou reçus par message SMS ou par voie électronique et plus généralement les documents électroniques échangés entre elles ont la même valeur juridique qu'ils avaient été donnés sur support papier. Elles conviennent de les conserver conformément au délai légal.

### 19. Droit applicable – Règlement des litiges

Le présent Contrat est soumis au droit Sénégalais.

Tous les litiges nés à l'occasion de l'exécution ou de l'interprétation du présent Contrat sont soumis, à défaut d'accord amiable, au Tribunal de Grande Instance de Dakar auquel les deux Parties attribuent compétence territoriale.