

1. Objet

Les présentes Conditions Générales d'Abonnement et le formulaire dédié à chaque offre comportant Conditions spécifiques régissent les relations entre SONATEL et le Client, personne physique majeure, souscrivant à un ou plusieurs Services Fixes.

Les Services Fixe sont souscrits à titre principal par le Client. A ces Services, s'ajoutent des services complémentaires ou optionnels ou des contenus qui nécessitent la souscription d'offres spécifiques.

La souscription aux Services peut s'effectuer à travers plusieurs canaux dont, en point de vente SONATEL, en vente itinérante, par téléphone, sur www.orange.sn.

Pour toute autre personne souhaitant souscrire aux Services, SONATEL se réserve le droit d'accepter ou de refuser la demande suite à l'étude par SONATEL de la solvabilité dudit Client ou de la faisabilité technique de la mise en service du ou des services souscrits.

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

2. Description des Services

2.1 Service de téléphonie

Le Service de Téléphonie correspond à l'acheminement par SONATEL, des communications téléphoniques en provenance ou à destination du poste téléphonique du Client raccordé au Modem.

Selon l'offre souscrite, le Client peut bénéficier de :

- de communications Voix limitée ou en illimité vers les téléphones fixes SONATEL 24/7 (hors numéros spéciaux) ;
- de communications illimitées vers un ou plusieurs numéros mobiles Orange qu'il communiquera lors de son abonnement ou ultérieurement via son service Client (selon l'offre). Pour modifier un numéro choisi, le Client doit contacter le service Client. La modification ne pourra se faire que dans un délai de cinq (5) jours suivants le choix d'un numéro mobile ou le dernier changement du numéro mobile ;
- d'un forfait bloqué téléphonique dont le montant est indiqué dans le formulaire de souscription afférente à l'offre choisie par le Client ;
- de la possibilité de recharger du crédit.

2.2 Service Internet

Le Service Internet consiste en un accès par le Client au réseau Internet via la technologie vDSL, LTE ou FTTB/FTTH (« Fibre optique ») ou autre.

2.3. Service Télévision Orange (TVO)

Le Service de Télévision correspond à des bouquets composés de chaînes de télévision, de services interactifs et d'options TV.

Le Client souscrivant à l'offre a la possibilité de regarder sur son téléviseur les chaînes de télévision composant le Bouquet Orange. Il pourra, en outre, accéder aux chaînes des Bouquets payants, s'ils souscrits à l'offre afférentes auxdits Bouquets.

L'offre TVO permet au Client souscripteur d'accéder à la Vidéo On Demande.

Le Client souhaitant bénéficier de la TV d'Orange devra disposer :

- d'un téléviseur avec prises HDMI ou péritel ;
- d'un décodeur numérique fourni par SONATEL ;
- d'un modem routeur LiveBox ou Fibre fourni par SONATEL.

Le service ne pourra fonctionner qu'en cas de compatibilité des équipements terminaux et du bon fonctionnement de son câblage téléphonique. Le Client prendra toutes les mesures nécessaires pour s'assurer de cette compatibilité.

Dans le cas où le Client a souscrit à un Décodeur contenant un disque dur intégré, il autorise SONATEL à utiliser une partie de la capacité de l'espace de stockage de ce disque dur notamment pour développer des services innovants.

Le Client est informé que SONATEL n'étant pas éditeur des offres TV qu'elle propose, la sélection des programmes TV ainsi que leur nombre, leur positionnement et leur numérotation sont susceptibles d'évoluer, ce que le Client reconnaît et accepte.

3. Documents à fournir lors de la souscription et tout autre document requis

Le Client s'engage à fournir, lors de sa souscription, les documents suivants :

- l'original d'une pièce d'identité en cours de validité ;
- un justificatif de domicile à son nom, en cas de divergence entre les adresses figurant sur les différentes pièces justificatives.

En outre, le Client s'engage à informer SONATEL dans un délai de quinze (15) jours de toute modification de ces informations, et notamment de tout changement de domicile ou de coordonnées bancaires.

Le Client est seul responsable des données qu'il communique à SONATEL.

4. Conditions préalables à la fourniture du Service

Le Client devra s'assurer qu'il dispose des prérequis nécessaires à la mise en service.

Pour la Fibre optique, le domicile du Client doit être situé dans la Zone de couverture.

Pour la vDSL, la ligne téléphonique doit être analogique, isolée et déclarée éligible à la technologie vDSL et aux options choisies par le Client et être située dans la Zone de couverture correspondante pendant toute la durée du Contrat.

Dans l'hypothèse d'une modernisation de la Zone de couverture (passage de vDSL à Fibre), SONATEL pourra migrer le Client sur la nouvelle technologie en conservant les mêmes services et conditions tarifaires ou en proposant une offre sur mesure sur la durée de la migration.

Sauf accord exprès de SONATEL, une adresse (appartement ou domicile) ne peut être raccordée plus d'une fois à l'Offre.

Le Client fait son affaire personnelle de la disponibilité du courant électrique pour utiliser le service.

Le Client souhaitant bénéficier de la TV d'Orange devra en outre disposer :

- d'un téléviseur avec prises HDMI ou péritel ;
- d'un décodeur numérique fourni par SONATEL ;
- d'un modem routeur Fibre Box fourni par SONATEL.

5. Conditions techniques de raccordement

Il appartient à SONATEL de déterminer les conditions techniques permettant l'accès au Réseau. SONATEL n'est tenue d'effectuer le raccordement au Réseau que s'il existe, à l'intérieur de la propriété desservie, des gaines techniques et des passages horizontaux permettant la pose des câbles jusqu'au point de terminaison.

Ces travaux d'adduction sont à la charge financière du Client, qui a la possibilité de procéder lui-même à ces travaux ou d'en demander la réalisation par SONATEL aux modalités et tarifs prévus au Catalogue des prestations Réseaux (ci-après le « Catalogue des prestations Réseaux »).

En l'absence de réalisation de ces travaux, SONATEL pourra résilier de plein droit le Contrat à l'issue d'un délai raisonnable. Le point de terminaison est implanté à proximité du point d'entrée des câbles du réseau dans la propriété desservie.

En acceptant l'installation à son domicile ou toute autre adresse qu'il communique, le Client garantit qu'il dispose de toutes les autorisations ou agréments nécessaires pour permettre à SONATEL d'effectuer les travaux de raccordement à l'adresse qu'il lui aura communiquée.

La mise en service peut consister en tout ou partie des opérations suivantes :

- la vérification préalable de l'éligibilité technique de la ligne du Client au Service souscrit ;
- l'installation de la box internet ou d'une (1) prise terminal optique (PTO) et un (1) boîtier Fibre optique (ONT) au domicile du Client ;
- la mise à disposition au Client du matériel nécessaire ;
- l'installation d'un modem de connexion à Internet et du (des) décodeur(s) TV ;
- un test de bon fonctionnement ;
- une initiation à l'utilisation des services installés.

Le Client garantit, au jour de l'intervention, avoir effectué le câblage fonctionnel à proximité du lieu d'installation.

La mise en service peut, selon les cas, se concrétiser par un test de bon fonctionnement que le technicien réalise après avoir procédé au raccordement. SONATEL s'engage à employer tous les moyens à sa disposition pour que la mise en service s'effectue dans un délai raisonnable. Si celle-ci s'avère impossible en raison de la survenance d'une cause non imputable à SONATEL, le Contrat sera résolu sans autre formalité.

Le raccordement et la mise en service sont formalisés par un document co-signé par le Client et SONATEL.

Les frais mensuels d'abonnement au Service ainsi que les éventuels frais de raccordement seront facturés à compter de cette date de mise en service.

Afin de raccorder le domicile du Client à l'ADSL, la Fibre ou la 4G TDD, un rendez-vous est proposé au Client pendant les jours et heures ouvrables, du lundi au vendredi de 8 heures à 18 heures. Le Client s'engage à permettre l'accès à son domicile à SONATEL ou à toute personne mandatée par elle. Il appartient au Client d'obtenir l'ensemble des autorisations nécessaires à l'entrée du technicien dans son logement et à son raccordement. Si le Client et SONATEL ne parviennent pas dans le délai d'un (1) mois à fixer une date de rendez-vous, le Contrat est réputé résilié de plein droit sans autre formalité.

En cas d'indisponibilité du Service, le Client devra en aviser SONATEL. Dès lors, les deux Parties s'efforceront d'identifier la cause de l'échec et de remédier à la situation. Si après des tests effectués par les équipes de SONATEL, le Client ne peut toujours pas accéder au Service malgré ses diligences et celles de SONATEL, la période d'indisponibilité ne sera déduite de sa facture et il peut résilier le présent Contrat sur demande en agence. Dans cette hypothèse, le Client s'engage à restituer le cas échéant les équipements mis à disposition par SONATEL.

6. Etude d'éligibilité à l'installation du Service

SONATEL pourrait être amenée à réaliser une étude de faisabilité afin de déterminer au préalable les habitations éligibles. Etant donné le caractère théorique de l'étude de faisabilité réalisée, il se peut, dans certains cas, que, lors du raccordement, des impossibilités notamment techniques empêchent le raccordement effectif de l'habitation du Client. Dans cette hypothèse, le Contrat est résolu et SONATEL restitue au Client les frais d'accès sur son compte Orange Money ou par Transfert avec Code, dans un délai de quinze (15) jours ouvrés à compter de la notification au Client de l'impossibilité du raccordement. Le Client ne pourra prétendre à aucune indemnité ou intérêt sur le remboursement ou encore un quelconque dédommagement et ne pourra rechercher la responsabilité de SONATEL pour ce chef.

Si éventuellement des équipements avaient été remis au Client, pour les besoins du raccordement, ces équipements doivent être restitués à SONATEL avant remboursement des frais d'accès déjà acquittés par le Client.

Le service ne pourra fonctionner qu'en cas de compatibilité des équipements terminaux et du bon fonctionnement de son câblage téléphonique. Le Client prendra toutes les mesures nécessaires pour s'assurer de cette compatibilité.

La souscription du Contrat peut donner lieu au paiement par le Client de frais d'accès au réseau supplémentaires au titre du raccordement jusqu'au point de terminaison choisi par le Client.

7. Équipements

7.1. Description

Pour pouvoir utiliser le Service, le Client devra disposer d'Équipements spécifiques et compatibles avec le Service souscrit et les services inclus dans son offre.

Dans l'hypothèse où les Équipements sont mis à disposition du Client par SONATEL et livrés de ce fait par SONATEL, ce dernier doit vérifier le contenu desdits Équipements au moment de la livraison. Dans le cas où il s'avère que les Équipements livrés ne sont pas conformes à la demande initiale du Client, ce dernier devra prendre attache avec son Service Clients.

Sauf stipulation contraire, tous les équipements remis par SONATEL sont sa propriété exclusive et devront être restitués à la fin du Contrat, quelle qu'en soit la cause.

7.2. Mise à disposition ou location

Certains Équipements peuvent être mis à la disposition du Client ou être proposés à la location par SONATEL. Dans ce cas, ces Équipements restent la propriété de SONATEL. Ils ne peuvent donc être cédés, sous-loués, transformés, donnés en gage ou en nantissement, transférés ou prêtés sous quelque forme que ce soit par le Client à qui il est interdit de disposer des Équipements en dehors de l'utilisation du Service.

En cas de saisie ou de toute autre prétention d'un tiers à des droits sur ces Équipements, le Client est tenu de s'y opposer et d'en aviser immédiatement SONATEL afin de lui permettre de sauvegarder ses droits.

Le Client s'engage à maintenir sur ces Équipements la mention de propriété de SONATEL ou Orange qui y est apposée.

À compter de l'entrée en possession par le Client de ces Équipements et pendant la durée du Contrat, le Client est gardien de ces derniers, à charge pour lui de s'assurer pour les dommages qui leur seraient causés ou de vérifier que ses assurances couvrent bien ce type de sinistre. En cette qualité de gardien, il est et demeure responsable de tous dommages causés aux Équipements. Le Client répond du vol, de la perte ou des détériorations des Équipements. Dans ces hypothèses, il devra payer à SONATEL les sommes dues au titre des Équipements.

En cas de dysfonctionnement des Équipements non imputable au Client (sauf les éléments et accessoires (mobiles cordons, fils, prises...) ainsi que les accessoires dont le renouvellement régulier est nécessaire), SONATEL assurera l'échange standard des Équipements, sous réserve que le Client les rapporte dans le point de Service après-vente. La Réparation exclut les réparations des dommages causés par la foudre et les surtensions, ainsi que les réparations des dommages causés par un usage anormal, par une mauvaise installation ou par une réparation non autorisée par le Client, par des détériorations accidentelles ou dans tout cas de force majeure.

Dans l'hypothèse où le Client est à l'origine du dysfonctionnement des Équipements, SONATEL facturera au Client le montant des réparations.

Dans l'hypothèse où le Client est à l'origine du dysfonctionnement du Décodeur et/ou de ses accessoires, SONATEL se réserve le droit de facturer au Client un montant égal au coût du jour du matériel défectueux

7.3 Garantie

Le Client dont l'équipement ou les équipements mis à disposition lui ont été vendus bénéficie d'une garantie-constructeur de six (6) mois à compter de la date de signature du présent Contrat. Entrent dans le champ de la garantie les dommages présentés dans le manuel d'utilisateur remis au Client en même temps que le terminal. Sont exclus de la présente garantie les dommages consécutifs à une mauvaise utilisation ou au non-respect des règles d'utilisation définies dans le manuel d'utilisation remis au Client en même temps que le terminal.

Il appartient au Client de conserver tous les documents fournis afin de pouvoir bénéficier de la garantie.

7.4. Restitution des Équipements

En cas de résiliation du Contrat, le Client restitue les Équipements complets (y compris les accessoires) en bon état de fonctionnement en les restituant en agence lors de la résiliation.

En cas de non-restitution des Équipements lors de la résiliation, SONATEL facturera au Client le prix de l'Équipement.

En cas de retour du Décodeur et/ou de ses accessoires en mauvais état de fonctionnement ou en cas de retour incomplet, SONATEL facturera les frais de réparation dans la limite du montant du décodeur.

8. Débits

SONATEL propose, au titre de l'accès à internet, dépendant de la technologie utilisée, les débits indiqués dans le formulaire de souscription afférent à chaque offre signée par le Client. En raison de plusieurs facteurs (notamment le nombre de personnes qui se connectent au Service, la performance du matériel de connexion utilisé, la configuration du local dans lequel se situe le modem, les conditions climatiques, etc.) le débit de connexion ascendant ou descendant pourrait baisser jusqu'à 1 kbit/s.

En moyenne, les débits annoncés seront indiqués ainsi qu'il suit :

8.1 Internet sous ADSL

Le débit descendant théorique maximum est de 20Mb/s, atteignable sur des lignes inférieures à 500 m, en l'absence de perturbations. Le débit descendant en général est compris entre 1Mb/s et 15 Mb/s. Le débit ascendant est en général inférieur à 1 Mb/s.

Le débit dépend notamment des caractéristiques et de la qualité de la ligne téléphonique, de la distance de l'installation avec le central téléphonique et le cas échéant de la souscription, à titre optionnel, du Service de Télévision.

8.2 Internet sous vDSL

Le débit descendant théorique maximum est de 95Mb/s, accessible sur des lignes inférieures à 500 m, en l'absence de perturbations. Le débit descendant atteignable en général est compris entre 1 Mb/s et 15 Mb/s, et peut être compris entre 15 Mb/s et 50 Mb/s pour certaines lignes de moins de 1 km. Le débit ascendant atteignable en général est inférieur à 1 Mb/s et pouvant atteindre 8Mb/s pour des lignes de moins de 1 km.

8.3 Internet sous Fibre

8.3.1 Raccordements en fibre jusqu'au domicile

Le débit descendant théorique maximum disponible peut aller jusqu'à 100Mb/s et le débit théorique ascendant disponible jusqu'à 20Mb/s maximum. Ces débits dépendent de l'offre souscrite par le Client, indiquée dans le formulaire de souscription qu'il signe.

8.3.2 Raccordements en fibre jusqu'au quartier / immeuble

Le débit descendant théorique maximum disponible peut aller jusqu'à 100Mb/s et le débit théorique ascendant disponible pouvant aller jusqu'à 20Mb/s maximum.

8.4 LTE/TDD

Le Client, en souscrivant à l'Offre, aura la possibilité d'accéder à de l'Internet haut débit 4G qui lui offre une connexion d'un débit pouvant aller jusqu'à un débit maximal de 4 ou 8 Mbits/s descendant et 1Mbits/s ascendant.

Le Client peut également souscrire, en fonction de son offre, à un Pass volume pouvant aller jusqu'à 400 Go valable trente (30) jours.

9. Délai de rétablissement du Service Internet

Le dérangement ou interruption technique signalé par appel au Service Client de SONATEL est rétabli entre deux (2) et trois (3) jours ouvrés consécutifs à la date de signalement. Pour que l'incident puisse être rétabli, l'interruption de service doit être imputable à SONATEL et

le dérangement susceptible d'être relevé, excluant l'incident survenu pour force majeure, ou du fait d'un tiers hors toute maîtrise de SONATEL.

A défaut, le Client peut demander le remboursement du prix du Service Internet au prorata temporis de sa période d'interruption totale, sous forme d'avoir.

Aucune compensation ne sera due au Client lorsque le non-respect du délai de rétablissement résultera d'un cas de force, de la commande d'une intervention d'un technicien au domicile du Client, du fait du Client et du fait de l'installation ou de l'utilisation non conforme du ou des Matériels et des équipements du Client, d'un remplacement du Modem ou du Décodeur.

10. Durée et prise d'effet

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

La fourniture du Service ne se fera pour certaines offres qu'après étude de faisabilité technique par les équipes de SONATEL confirmant la faisabilité effective du raccordement.

Par conséquent, les Parties reconnaissent que le Contrat ne sera formé qu'à compter de la mise en service effective.

Si la mise en service s'avère impossible en raison de contraintes techniques identifiées lors de l'étude de faisabilité technique sur place, SONATEL s'engage à rembourser au Client, par Orange Money, les frais d'accès, sans intérêts. Le Client ne pourra prétendre à des indemnités d'aucune sorte ou à des dommages-intérêts. Par voie de conséquence, la responsabilité de SONATEL ne pourrait être engagée

11. Obligations de SONATEL

SONATEL s'engage, sous réserve du respect par le Client de son Contrat, sur les niveaux de qualité définis ci-dessous (sauf en cas de force majeure) et sous réserve de l'éligibilité du Client à l'offre internet à laquelle il souhaite souscrire.

Le délai de mise en service varie entre trois (3) et quatre (4) semaines pour la Fibre à compter de la date à laquelle SONATEL fixe le rendez-vous d'installation, après confirmation de l'éligibilité technique du Client. Le délai d'installation des autres services peut être plus court. Sauf si ce retard est dû à un cas de force majeure, à la construction de la ligne téléphonique du Client par SONATEL, à la commande d'une installation du Service Internet par un technicien au domicile du Client, au fait du Client ou au non-respect des prérequis définis dans les Tarifs des Offres SONATEL, ou à l'annulation ou le report de rendez-vous d'installation pour la Fibre.

12. Obligations du Client

12.1 Engagements du Client

Le Client s'engage à utiliser l'offre internet 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 des matériels mis à disposition ou loués par SONATEL décrits dans les Tarifs des offres de SONATEL.

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

En cas de modification de ses coordonnées bancaires ou des adresses (postales ou email), le Client s'engage à en informer sans délai le Service Client SONATEL et à lui adresser une mise à jour de ces dernières.

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

SONATEL informe expressément le Client qu'Internet n'est pas un réseau sécurisé. Dans ces conditions, il appartient au Client 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.

Le Client est informé que les offres TV SONATEL doivent être utilisées à des fins strictement privées et personnelles au sein du cercle de famille. Toute autre utilisation notamment à des fins professionnelles ou commerciales est interdite.

Le Client s'engage à respecter les termes et conditions de licence de tout logiciel utilisé dans le cadre du Service et, en particulier, ceux joints aux Matériels. Il s'engage également à respecter les droits de propriété intellectuelle des tiers auxquels il aura accès du fait de l'utilisation du Service et à obtenir des tiers, titulaires de droits sur les œuvres (textes, images, vidéos, sons ou tout autre élément protégé) qu'il pourrait utiliser et, en particulier, inclure dans ses pages personnelles, les autorisations préalables et concession de droits nécessaires.

12.2 Interdiction dans l'utilisation du ou des Services souscrits

Le Client reconnaît que la violation des droits d'auteur ou des droits voisins (tels que par exemple la reproduction, la représentation, la mise à disposition ou la communication au public d'œuvres ou d'objets protégés par un droit d'auteur ou par un droit voisin sans

l'autorisation des titulaires des droits) constitue un acte de contrefaçon, passible de sanctions civiles et/ou pénales.

Toute autre utilisation du Service, sous quelque que forme et en quelque lieu que ce soit, est illicite, notamment toute commercialisation du Service ou toute utilisation du Service par de multiples utilisateurs autres que ceux du foyer.

Le Client s'interdit de stocker, télécharger ou envoyer toute donnée prohibée, illicite, illégale, contraire aux bonnes mœurs ou à l'ordre public et portant atteinte ou étant susceptible de porter atteinte aux droits de tiers et notamment aux droits de propriété intellectuelle.

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

Le Client s'interdit toute utilisation frauduleuse, abusive ou excessive des Services (telle que notamment :

- Créer un serveur vocal et/ou rerouter et/ou détourner des communications ;
- Détourner la finalité ou dégrader le Service ;
- Diffuser tout virus ou fichier informatique conçu pour limiter, interrompre ou détruire le réseau et/ou tout terminal ou autre outil de télécommunication, transmettre toute publicité non sollicitée ou non autorisée ;

pouvant ainsi perturber la disponibilité des dits serveurs ou réseau.

De même, afin d'assurer la sécurité, la gestion et la conformité du réseau SONATEL, le Client s'interdit d'utiliser le service depuis une adresse autre que celle pour laquelle il a souscrit ; sa fourniture depuis l'adresse d'éligibilité étant consubstantielle au service choisi.

En cas de fraude, utilisation non-conforme ou commercialisation desdits services, à la découverte de SONATEL, cette dernière se réserve le droit de suspendre ou 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 internet, disponibles sur la ligne du Client seront perdus et ce dernier ne pourra pas les réclamer.

L'accès au réseau mobile de SONATEL suppose l'utilisation par le Client de matériels et de logiciels compatibles, correctement paramétrés.

13. Rétractation

13.1 Modalités de l'exercice de la rétractation

Le Client a le droit, si applicable, 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 abonné à l'offre Box Classique peut se rétracter dans le un délai de quatorze (14) jours calendaires à compter de la souscription. Le délai court à compter de la date de livraison.

Le Client peut télécharger le formulaire de rétractation disponible sur le site www.orange.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.

12.1 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.

12.2 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.

13.2 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).

La faculté de rétractation expire automatiquement pour le Client qui, durant les quatorze (14) jours à compter de la souscription, achète un Pass Internet à l'épuisement du Pass Internet activé à la souscription.

Le Client perd également le bénéfice de la rétractation dans les cas qui suivent :

- modem endommagé ou rayé ;
- utilisation de plus de 15 Go du Pass de bienvenue activé à la souscription ;
- voyants non allumés ;
- coque du Modem ouvert ;
- achat de Pass Internet en sus du Pass initial positionné à la souscription ;
- boîte d'emballage présentant une quelconque déchirure.
- 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
- 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.

14. Tarifs des services

14.1 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.

Sauf dans le cas d'une souscription en période promotionnelle et juste pour la période promotionnelle où les conditions de paiement pourront être définies dans l'offre, le Client recevra une facture mensuelle comprenant les redevances d'abonnement mensuelles, les frais mensuels d'achat ou de location d'Equipements ainsi que tous les services supplémentaires souscrits ou consommés par le Client lors du mois de la facturation.

14.2 Modification des tarifs

SONATEL peut faire évoluer les Tarifs de ses Services Fixes 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.

15. Facturation, paiement et garanties

15.1 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 dans la rubrique Espace Client.

15.2 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.

15.3 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 sérieuse dûment 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.

16. Déménagement

Le Client a la possibilité de solliciter le transfert de son Offre, sous réserve de déménagement dans une zone de couverture dans laquelle le Client est éligible aux services et de la poursuite par SONATEL de la commercialisation de l'Offre dont le Client est titulaire à la date du déménagement.

Néanmoins, si l'Offre détenue a cessé d'être commercialisée au moment du déménagement, cette Offre ne pourra pas être transférée à la nouvelle adresse d'installation.

En cas de déménagement du Client dans une zone de couverture non éligible aux services concernés, le Contrat initial sera résilié et le Client pourra le cas échéant souscrire à un Service adapté.

17. Suspension - Résiliation du Contrat

17.1 Suspension

Le service pourra être interrompu à tout moment en cas de perturbation de réseau ou de dysfonctionnement technique. SONATEL se réserve le droit de suspendre le service en cas de manquement par le Client à une obligation contractuelle, sans qu'il ait besoin de recourir à une quelconque formalité complémentaire.

SONATEL se réserve également le droit de suspendre l'accès au service si le Client ne respecte pas les conditions légales d'utilisation du service et de saisir les autorités compétentes pour les en informer

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 du Client ;
- cas de force majeure telle que définie à l'article 21 du présent Contrat ;
- voyage pour une durée d'au moins trois (3) mois.

La suspension, une fois demandée, sera effective pour une durée de trois (3) mois, renouvelable une seule fois.

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

La suspension entraîne l'arrêt de fourniture du Service ainsi que la facturation.

17.2 Résiliation

17.2.1 Résiliation à l'initiative du Client

Le Client ne peut, en principe, résilier le présent Contrat d'abonnement avant la fin de la période contractuelle initiale.

Toutefois, 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 contractuelle restant à courir.

A la résiliation du présent Contrat, quelle qu'en soit la cause, les sommes dues par le Client au titre du Service deviennent immédiatement exigibles et ce dernier devra s'en acquitter.

Le Client qui ne souhaite pas proroger la durée de son Contrat d'abonnement à la fin de la période contractuelle initiale doit servir à SONATEL un préavis de rupture au moins un (1) mois avant la date souhaitée.

Par ailleurs, à titre commercial et exclusivement dans les cas listés ci-dessous, le Client pourra résilier son Contrat, sans payer les redevances mensuelles dues couvrant la période restant à courir : déménagement de la résidence du Client à l'extérieur d'une zone de couverture ;

- déménagement de la résidence du Client à l'étranger ;
- licenciement du Client ;
- cas de force majeure telle que définie à l'article 21 du présent Contrat ;
- décès du Client ;
- hausse tarifaire.

Pour l'un ou l'autre des cas ci-dessus indiqués, le Client devra adresser une demande écrite de résiliation de son Contrat d'abonnement à SONATEL et accompagner celle-ci de toutes les pièces justificatives de la cause de résiliation qu'il invoque.

La résiliation du présent Contrat 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.

17.2.2 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.

17.3 Conséquences du terme du Contrat

SONATEL pourra, six (06) mois 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.

Le Client au service Fixe devra retourner les Matériels complets (accessoires inclus) en bon état au jour de la résiliation effective. A défaut de retour des Matériels ou en cas de retour incomplet, SONATEL pourra facturer le Client des pénalités.

Après paiement des pénalités, les Matériels non restitués deviendront la propriété pleine et entière du Client. SONATEL se réserve le droit de facturer au Client les frais techniques liés à la fermeture de l'accès, en cas d'interruption du Contrat pour toute raison autre qu'une faute de SONATEL ou un motif légitime.

Le remboursement des sommes versées d'avance par le Client pourra intervenir au plus tard dans un délai de dix (10) jours à compter du paiement par le Client de la totalité des sommes portées sur la dernière facture.

18. 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, BP 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.

19. Utilisations des codes confidentiels et identifiants d'accès au service

L'ensemble des éléments permettant au Client de s'identifier et de se connecter au Service sont personnels et confidentiels. Il appartient donc au Client qui est responsable de leur usage de les conserver secrets et de ne pas les divulguer.

En cas de perte, de fraude ou de vol d'un des Identifiants, ce dernier en informera immédiatement SONATEL par tout moyen qui procédera à leur annulation.

Les nouveaux Identifiants seront transmis au Client par courrier, mail, ou par téléphone, dès l'information faite par le Client, de la perte, de la fraude ou du vol de ses Identifiants.

20. Responsabilités

20.1 Responsabilité de SONATEL

A l'occasion de la mise en service, SONATEL pourrait être amené à effectuer des travaux occasionnant des dégâts mineurs sur la maçonnerie et la peinture du lieu de l'installation. Le Client garantit avoir donné l'autorisation ou obtenu celles nécessaires pour lesdits travaux et exonère SONATEL de toute réclamation du fait des travaux ou de toute demande de remise en état. Le Client reconnaît que SONATEL n'est en aucune manière responsable desdits dégâts mineurs occasionnés par l'intervention.

SONATEL est responsable de la mise en place des moyens nécessaires au bon fonctionnement du service. Toute interruption du service doit lui être signalée par le Client. SONATEL s'efforcera de rétablir le service dans les meilleurs délais. SONATEL ne garantit pas le taux de transfert et le temps de réponse des informations qui dépendent du trafic et de caractéristiques inhérentes au réseau. La responsabilité de SONATEL ne peut être engagée à raison du contenu des messages, et de toute autre information ayant une nature confidentielle, accessible par le réseau. En aucun cas, elle ne peut être tenue pour responsable des dommages indirects ou exceptionnels tels que la perte de bénéfice, le préjudice financier ou commercial du Client.

La responsabilité de SONATEL ne saurait être engagée dans les cas suivants :

- en cas de contaminations par des virus et/ou des intrusions dans le système informatique des Clients effectuées par des tiers via le Service d'accès à Internet ;
- non-respect des procédures d'installation sauf dans le cas où l'installation est réalisée par SONATEL ou son contrôle ;
- agissements du Client contrevenant aux dispositions du code de la propriété intellectuelle ;

- dysfonctionnement des Équipements et/ou du réseau informatique dont l'origine relève du seul fait du Client ;
- en cas de force majeure ;
- en cas d'aléas liés à la propagation des ondes électromagnétiques ou cas fortuit pendant les périodes de conjonctions solaires ou lunaires ;
- en cas d'utilisation du Service par le Client non conforme aux stipulations des présentes conditions ;
- en cas de poursuites judiciaires à l'encontre du Client du fait de l'usage, constitutif d'une infraction, du Service fourni par SONATEL ;
- quant au contenu des services consultés, y compris ceux accessibles via les annuaires, de la nature des données interrogées, transférées ou mises en ligne par les Clients et d'une manière générale de toute information consultée par le Client ;
- en cas de fourniture par le Client de données erronées le concernant ou devenant obsolètes.

En tout état de cause, SONATEL reste étrangère à tous litiges qui peuvent opposer le Client à des tiers à l'occasion des présentes.

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.

20.2 Responsabilité du Client

Le Client s'engage à se conformer à toutes les obligations fixées à sa charge dans le cadre du présent Contrat.

Le Client prend toutes les mesures nécessaires pour veiller personnellement aux précautions à prendre, à l'occasion de l'utilisation du Service qui pourrait être faite par un mineur, pour accéder au contenu d'un tiers.

Le Client effectue l'installation du Service y compris des Équipements y afférents, sous sa propre responsabilité.

Le Client est seul responsable de tout préjudice causé par lui-même ou un de ses préposés à SONATEL ou à des tiers du fait de son utilisation du Service.

Il appartient au Client de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et/ou logiciels de la contamination par des éventuels virus, vers, circulant sur le réseau Internet ou de piratage venant de l'Internet et de procéder à des sauvegardes régulières.

Il est également précisé que seul le Client est responsable de l'usage de l'accès au Service et à tout service interconnecté.

Il appartient au Client de veiller à la conservation en bon état de l'ensemble des installations situées à l'intérieur de la propriété desservie, dont notamment l'ensemble des installations techniques permettant l'acheminement et la fourniture du Service. Le Client doit ainsi prendre en charge les frais d'entretien et de réparation des installations précitées en cas de détérioration de celles-ci.

21. 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.

22. 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.

23. 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.

24. 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 papier. Elles conviennent de les conserver conformément au délai légal.

25. 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.

26. Réclamations

Le Service Client est accessible :

- par téléphone au 1413 ;
- via mail à l'adresse électronique serviceclient@orange-sonatel.com ; ou
- par courrier postal ou lettre simple contre décharge (SONATEL Service Client – l'adresse 64, Voie de Dégagement Nord (VDN), Boite postale numéro 69 Dakar).

Ce Service d'assistance technique et commerciale est composé de trois niveaux de contact : premier niveau de contact par téléphone/courrier 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 simple contre décharge 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 à compter de la réception effective de son courrier. 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.

27. 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 Parties attribuent compétence territoriale.