



Le présent contrat a pour objet de définir les conditions et modalités selon lesquelles le Client, souscrit auprès de SONATEL à l'offre KEURGUI (dans la suite dénommée « l'Offre »).

**Les présentes conditions annulent et remplacent toute convention antérieure conclue entre les parties et portant sur le même objet.**

#### ARTICLE 1. OBJET

Les présentes Conditions Générales d'Abonnement ont pour objet de définir les modalités de mise à disposition, d'accès et d'utilisation de l'Offre fournie par SONATEL au Client à l'adresse d'installation indiquée lors de la souscription.

#### ARTICLE 2. SOUSCRIPTION DU CONTRAT

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.

#### ARTICLE 3. CONDITIONS PRÉALABLES À LA FOURNITURE DU SERVICE

Préalablement à la souscription au présent contrat, le Client devra s'assurer qu'il dispose des prérequis nécessaires décrits dans les présentes conditions.

L'adresse d'installation choisie par le Client souhaitant bénéficier au service proposé, doit :

- se situer dans les zones de couverture de l'ADSL ;
- 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.

#### ARTICLE 4 : CONTENU DU SERVICE KEURGUI

L'offre comprend les services ci-dessous :

##### 4.1. Service téléphonique.

Le client bénéficie :

- D'un forfait bloqué téléphonique de 6.195 CFA TTC
- De la possibilité de recharger du crédit

##### 4.2. Internet ADSL 2 Mbits/s

Le Client bénéficie d'un service Internet ADSL lui permettant de se connecter sur Internet grâce à une liaison haut débit. Le Client, en souscrivant à l'Offre, aura la possibilité d'accéder à de l'Internet haut débit associé à une ligne ADSL qui offre une connexion d'un débit maximum de 2Mbits/s descendant et 1-Mbits/s ascendant.

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.

#### ARTICLE 5 : MISE EN SERVICE

La mise en service consiste en :

- la vérification préalable de l'éligibilité technique de la ligne du Client au Service souscrit ;
- la vérification préalable de la compatibilité de l'équipement du Client avec les prescriptions de Sonatel ;
- la connexion effective de la ligne du Client au réseau ;
- et le cas échéant, la mise à disposition au Client du matériel nécessaire.

L'initialisation intervient à l'initiative du Client et suppose que ce dernier ait procédé à l'initialisation du Service en raccordant les Équipements en bon état de marche dont il dispose dès sa mise en service par SONATEL.

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.

#### ARTICLE 6. 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 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.

#### ARTICLE 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.

Le téléphone fixe est vendu au Client par Sonatel au prix communiqué en agence.

##### 7.2. Mise à disposition ou location

Le modem de connexion à l'ADSL est mis à la disposition du Client par Sonatel. Ces Équipements restent la propriété de SONATEL. Ils ne peuvent 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. 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.

#### ARTICLE 8 : PRISE D'EFFET - DUREE.

L'abonnement à l'Offre prend effet à compter de la date de signature du formulaire concerné pour une durée initiale d'un an renouvelable par périodes successives de même durée.

#### ARTICLE 9 : TARIFS - FACTURATION.

##### 9.1. Tarifs

Le client doit dès la souscription s'acquitter de l'ensemble des frais liés à l'accès à l'Offre. Ces frais comportent les redevances d'abonnement mensuelles (en période promotionnelle) et les frais d'accès. Le client reconnaît avoir pris connaissance des conditions d'accès à l'Offre et qu'il n'est redevable, au moment de la signature de ce présent contrat, envers Sonatel d'aucune somme exigible. Sonatel se réserve le droit de refuser l'accès lorsque le client lui doit le paiement d'une quelconque facture. Sonatel peut modifier ses tarifs de produits et services à tout moment sous réserve d'une information préalable dans un délai raisonnable. Le client ne les acceptant pas, peut par lettre recommandée avec accusé de réception, demander la résiliation du contrat.

##### 9.2. Facturation

Le règlement des factures s'effectue en espèces, par prélèvement bancaire, par chèque certifié, par virement bancaire ou par mandat. La facture est payable à l'échéance fixée sur la facture. A l'expiration de celle-ci, SONATEL pourra restreindre ou suspendre le service sans préavis pour non-paiement partiel ou total.

Le Client peut désigner un tiers payeur qui recevra les factures et procédera à leur règlement. En cas de désignation d'un tiers payeur, le Client demeure seul titulaire des droits et obligations au titre des présentes à l'égard de Sonatel. En cas de défaillance du tiers payeur, le Client reste responsable du paiement des factures.

#### ARTICLE 10. SUSPENSION - RÉLIATION

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

10.1.1. Le Client ne pourra résilier le présent contrat d'abonnement avant la fin de la période contractuelle. En cas de résiliation avant terme, les redevances mensuelles restent dues pour la période restant à courir de la durée contractuelle.

10.1.2. Le Client qui ne souhaite pas prolonger son contrat d'abonnement à la fin de la période contractuelle doit servir à Sonatel un préavis de rupture au plus tard un (1) mois avant le terme de la durée souscrite. À titre commercial et dans les cas listés ci-dessous, le Client pourra résilier son contrat en accompagnant sa demande de résiliation des pièces justificatives y afférentes dans les cas ci-dessous :

- déménagement de la résidence du client à l'extérieur d'une zone de couverture ;
- déménagement de la résidence à l'étranger ;
- licenciement d'un CDI ;
- cas de force majeure (catastrophe naturelle...);
- décès ;
- hausse tarifaire.

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.

##### 10.2. Suspension/Résiliation à l'initiative de SONATEL

##### 10.2.1. 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

##### 10.2.2. Résiliation.

SONATEL se réserve le droit de résilier le contrat en cas de non-respect par le client des dispositions du présent contrat.

SONATEL pourra faire appliquer le principe de la solidarité des créances. En cas de non-paiement, SONATEL est en droit de suspendre le Client et, s'il y a lieu de résilier les contrats correspondants dans les conditions visées ci-dessous.

#### ARTICLE 11. 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 et par téléphone, dès l'information faite par le Client, de la perte, de la fraude ou du vol de ses Identifiants.

#### ARTICLE 12. RESPONSABILITÉS

##### 12.1 Responsabilité de SONATEL

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.

#### 12.2 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.

Le fonctionnement des services proposés dans l'offre notamment l'Internet, la téléphonie, la TV, le Cloud... nécessitent une alimentation électrique du modem Internet. En cas de non alimentation électrique du modem Internet, aucun des services cités plus haut ne sera en état de fonctionnement.

Le client devra veiller à la disponibilité du courant et de l'alimentation électrique du modem Internet.

#### ARTICLE 13. CAS DE 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 française.

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.

#### ARTICLE 14. CESSION.

Le Client ne peut céder ou transférer, à titre onéreux ou gratuit, partiellement ou totalement, à un tiers, le bénéfice du présent contrat sans l'accord préalable et écrit de la SONATEL.

Le présent contrat pourra être repris par une filiale ou toute autre entité juridique à l'intérieur du groupe SONATEL sous la réserve expresse que cette dernière assure, vis-à-vis du Client, tous les droits et obligations souscrits par la SONATEL.

#### ARTICLE 15. RECLAMATION.

Toute réclamation du client doit être formulée par écrit et adressée à la Direction des Ventes de SONATEL au 46, boulevard de la République BP 69 à Dakar ou en agence.

#### ARTICLE 16. DONNEES PERSONNELLES.

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 (46, boulevard de la République 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.

#### ARTICLE 17. MODIFICATIONS

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 le cadre d'une modification unilatérale par SONATEL, 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.

#### ARTICLE 18. 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 Régional de Dakar auquel les deux parties attribuent compétence territoriale.