



Les présentes Conditions Générales de Vente régissent les modalités et conditions de fourniture, par SONATEL au Client, du service de radiocommunication prépayé (dans la suite le « Service »). Elles régissent les relations entre les Parties (SONATEL et le Client), quelle que soit la formule prépayée choisie par le Client.

Le Service est fourni à la personne identifiée par SONATEL à l'occasion de la souscription du Service (ci-après « Utilisateur » ou « Client »).

Les présentes Conditions pourront être complétées par des conditions spécifiques éventuellement souscrites au moment ou après la signature du formulaire associé.

ARTICLE 1 : OBJET

Les Présentes Conditions définissent les conditions de fourniture par SONATEL du Service au Client qui l'accepte.

Le Service est une offre de radiocommunication prépayé qui permet à tout Client d'émettre et de recevoir des appels, d'envoyer et de recevoir des SMS, de se connecter sur internet, de bénéficier de tout autre service permis par SONATEL, dans les limites :

- du montant d'un crédit de communication prépayé disponible sur le compte prépayé rechargeable,
- de la période de validité associée à ce crédit de communication prépayé,
- des restrictions applicables aux services Orange sur les prépayés, selon la formule choisie par le Client,
- des caractéristiques et fonctionnalités du terminal mobile utilisé par le Client,
- et sous réserve de l'identification du Titulaire de la ligne dans les délais et conditions prévus par les lois et réglementation en vigueur.

ARTICLE 2 : DEFINITIONS

Service : est entendu tout service de communication électronique mobile proposé par SONATEL sur la base d'une carte Sim prépayée.

Client/Utilisateur : désigne la personne physique qui utilise le Service à des fins qui : n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, artisanale ou libérale ou la personne morale qui achète une Sim prépayée.

SONATEL : Société Anonyme avec Conseil d'administration, au capital de cinquante milliards (50 000 000 000) de francs CFA, ayant son siège social à Dakar, 64 Voie de Dégagement Nord, immatriculée au Registre du Commerce et du Crédit Mobilier de Dakar sous le numéro SN-DKR-74-B-61.

Réseau SONATEL est le réseau de télécommunications exploité et utilisé par SONATEL, pour fournir ses services.

SIM (Subscriber Identity Module) : est entendue la carte à puce ou virtuelle Orange que le Client doit insérer ou installer dans son appareil de téléphonie mobile pour accéder au Service et qui identifie le Client sur le réseau Orange. La SIM est un microprocesseur, introduite le cas échéant dans le terminal mobile de l'Utilisateur, qui permet son identification sur l'ensemble des réseaux mobiles accessibles via sa ligne mobile. Il peut s'agir d'une carte « SIM », « Micro SIM », « Nano SIM » (qui sont des SIM physiques), « E-SIM » (qui est une SIM Virtuelle) ou toute autre type de carte.

Roaming : permet au Client d'utiliser d'autres réseaux mobiles partenaires de SONATEL à l'étranger avec sa carte SIM.

ARTICLE 2 : SOUSCRIPTION AU SERVICE

Lors de la souscription du service, SONATEL s'engage à procéder à l'identification de l'Utilisateur de la SIM. A ce titre, l'Utilisateur doit, au moment de la souscription, se présenter, fournir sa Carte Nationale d'Identité ou passeport en cours de validité et communiquer l'adresse exacte de son domicile ou de sa résidence.

ARTICLE 3 : FONCTIONNEMENT DU COMPTE RECHARGEABLE

3.1 Accès au service

Le Client a accès au Service par l'achat d'un kit, lequel comprend une SIM et un forfait de crédit téléphonique. Le kit donne au Client après activation un accès direct selon l'offre souscrite.

3.2 Validité du crédit.

Le crédit initial positionné est à utiliser dans un délai d'un (1) mois à compter de la date d'activation (insertion ou installation) de la SIM.

Le compte doit être rechargé par le Client avec les systèmes mis en place ou acceptés par SONATEL. Le crédit de communication affecté au compte du Client est valable pour une durée d'un (1) mois à compter de l'activation du numéro. Le crédit rechargé par le Client est valable douze (12) mois.

Tout Crédit d'appel non utilisé durant la période de validité sera définitivement perdu par le Client et aucun remboursement sous quelque forme que ce soit ne sera effectuée.

3.3 Validité du compte

Le compte rechargeable du Client est activé à compter de la date d'achat de la SIM. Le compte restera valable tant que le Client dispose de crédit en cours de validité.

3.4 Rechargement :

En fonction du Service choisi par le Client, il peut recharger sa SIM prépayée avec du crédit d'appels selon les moyens mis à disposition par SONATEL (par carte, Seddo, ou achat via Orange Money, ou toute autre forme de recharge agréée par SONATEL).

SONATEL propose un programme de fidélité, auquel le Client pourra adhérer. SONATEL pourra intégrer d'office un Client pour lui faire bénéficier dudit programme.

3.5 Découvert de crédit et solutions assimilées

Sous réserve de remplir les conditions de l'offre, le Client pourra bénéficier d'un découvert de crédit ou des solutions de dépannage dans la limite des spécificités définies pour chaque offre. Le montant du découvert de crédit octroyé au Client ainsi que les frais y associés, seront automatiquement déduits de son compte lors du rechargement suivant ce découvert.

3.6. Résiliation du compte

SONATEL procédera à la résiliation du compte sans aucune formalité préalable dans les cas suivants :

- En cas non-respect des règles sur l'identification
- Pendant toute la durée contractuelle, si le Client ne disposant pas de crédit en cours de validité ne procède à aucune utilisation de la carte

SIM durant une période de trois mois, pour quelque motif que ce soit. Par utilisation, il est entendu : la recharge, l'émission ou la réception d'appels l'envoi ou la réception de SMS, l'internet, l'utilisation de services USSD.

A compter de la résiliation du numéro, tous les services associés, dont le compte Orange Money ou les points de fidélité acquis, seront résiliés et le crédit téléphonique en cours de validité non utilisé sera perdu. Dans le cas où le Client dispose d'argent sur son compte Orange Money, il pourra en demander la restitution en agence selon les processus définis par SONATEL. La résiliation du compte consécutive au cas ci-dessus ne pourra en aucun cas engager la responsabilité de SONATEL, ni ouvrir droit à aucune réparation ou dommages et intérêts au profit du Client et le numéro d'appel pourra être réattribué à un autre Client sans préavis.

La SIM remise ou installée par Orange est matériellement et juridiquement indépendante du terminal mobile conçu pour l'accueillir. SONATEL en est seul propriétaire.

En conséquence, le Titulaire ne peut la céder, la louer, la détruire, la dégrader, de quelque manière que ce soit. De même, l'Utilisateur s'en interdit toute duplication.

Le Client a la possibilité de mettre un code confidentiel sur sa SIM. La composition successive de trois codes ou plus erronés peut entraîner le blocage de celle-ci. La carte pourra être déblocuée ou renouvelée sur demande du Client et aux conditions en vigueur.

En cas de perte ou de vol de la SIM, il est conseillé au Client d'avertir immédiatement le service Client de SONATEL et de confirmer ladite demande par courrier ou email. La date de réception de la demande écrite fait seule foi de la date de demande de suspension du service.

ARTICLE 4 : OBLIGATIONS DES PARTIES

4.1 Obligations de SONATEL

4.1.1 SONATEL attribue au Client un numéro et lui affecte une carte physique ou virtuelle personnalisée (module d'identification de l'abonné dénommée SIM) qui lui permet d'accéder au réseau de SONATEL à partir de n'importe quel terminal fonctionnant aux normes GSM, et en état de fonctionnement normal pour lui permettre de recevoir et d'émettre des appels, ainsi que l'utilisation des services proposés par SONATEL et ses partenaires sur le réseau Orange.

4.1.2 SONATEL s'engage à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires pour assurer un bon fonctionnement du Service.

SONATEL s'engage à rétablir le Service, en cas d'interruption dans les plus brefs délais à compter de la notification de l'incident par l'Utilisateur.

4.1.3 Lorsque SONATEL est contrainte pour des raisons techniques de suspendre, de restreindre ou de modifier le ou les services offerts dans le cadre des présentes, elle en informera préalablement le Client par tout moyen à sa convenance dans un délai raisonnable.

Spécificités liées au débit

Le débit des réseaux varie en fonction des capacités et de l'état de ces réseaux (nombre d'Utilisateurs raccordés simultanément à l'antenne réseau), des spécificités techniques du mobile de l'Utilisateur, de sa situation

géographique lors de la connexion au réseau mobile. Dans ces conditions, SONATEL n'est pas en mesure de s'engager sur un niveau de débit garanti, en particulier pour l'accès aux services d'internet mobile, mais uniquement sur la base d'un débit maximum théorique selon le Service prépayé d'Orange souscrit par le Client, tel que visé dans ses documents contractuels et dans la fiche tarifaire.

4.2 Obligations du Client

Le Client s'engage à :

- fournir et justifier des informations exactes quant à son identité, son adresse ;
ses coordonnées téléphoniques lors de la souscription au service ;
- prévenir SONATEL de tout changement concernant les renseignements qu'il a fournis lors de la souscription du Contrat ;
- utiliser la SIM conformément aux conditions de l'offre ;
- utiliser les services au Sénégal comme à l'étranger de manière raisonnable et non abusive et ce, conformément à la réglementation en vigueur ;
- utiliser le Service de manière raisonnable. Pour des mesures de sécurité, SONATEL pourrait, dans la cadre de sa politique de lutte anti-fraude, considérer certains usages du Client comme manifestement disproportionnés. Dans ces cas, SONATEL se réserve le droit de suspendre le service pour effectuer des vérifications. Le Client en sera informé. Cette suspension ne saurait ouvrir à un quelconque droit à une réparation de quelque sorte que ce soit ;
- utiliser le Service conformément à l'usage pour lequel il a été défini et commercialisé. Tout détournement d'usage est interdit notamment la commercialisation du Service. Les communications passées ne sont autorisées qu'entre personnes physiques et pour un usage personnel non lucratif. Constituent notamment des cas d'utilisation inappropriée du Service, pouvant donner lieu à suspension puis résiliation du Contrat :
 - ✓ l'utilisation des communications à des fins autres que personnelles (notamment aux fins d'en faire commerce). L'utilisation ne doit en aucun cas être à l'encontre de la sécurité nationale ou de l'ordre public
 - ✓ la diffusion de tout virus ou fichier informatique conçu pour limiter, interrompre ou détruire le réseau de SONATEL et/ou tout terminal ou autre outil de télécommunication ;
 - ✓ la transmission d'éléments ou de données de quelque nature que ce soit, qui seraient en violation des lois et règlements en vigueur, qui présenteraient un caractère menaçant, choquant, diffamatoire ou qui porteraient atteinte à des engagements de confidentialité ;
 - ✓ la transmission de toute publicité non sollicitée ou non autorisée, et notamment le « spam » et la diffusion de « Junk mail », ainsi que tout agissement ayant pour conséquence l'encombrement des serveurs de messagerie de SONATEL, de ses Clients ou de son réseau ;
 - ✓ la vente en dehors du réseau de distribution agréé par SONATEL.

ARTICLE 5 : RESPONSABILITES

5.1 Responsabilité de SONATEL

SONATEL ne saurait être tenue pour responsable à raison :

- des travaux d'entretien ou d'extension du réseau et des perturbations qui résulteraient des dysfonctionnements des réseaux d'opérateurs tiers,
- de l'indisponibilité ou perturbations de son réseau liées à des dommages volontaires ou involontaires causés par des sociétés ou d'individus identifiés comme non identifiés
- des engagements pris par le Client auprès de tiers,
- de l'utilisation de terminaux défectueux ou non homologués,
- de la modification du numéro d'appel suite à des contraintes techniques,
- des dommages indirects subis par le Client.

5.2 Responsabilité du Client

Le Service est exclusivement réservé aux besoins personnels du Client. La revente, la location ou la mise à disposition sous quelque forme que ce soit, à titre gratuit ou onéreux, du Service par le Client est strictement interdite.

Dans le cadre de l'utilisation du Service, le Client est lui-même responsable de la protection de ses données contre un usage illicite par des tiers ainsi que des conséquences qui pourraient en découler.

ARTICLE 6 : TARIFS

Les tarifs applicables sont ceux, disponibles en Agence figurant sur le site web Orange.sn, en vigueur au moment de l'utilisation du Service ou des offres associées. SONATEL pourra les modifier à tout moment selon les impératifs de sa politique commerciale ou des modifications de la législation et réglementation en vigueur.

ARTICLE 7 : SUSPENSION / RESILIATION

7.1 La fourniture du service pourra être suspendue ou résiliée d'office selon le cas lorsque :

- Le Client ne s'identifie pas conformément à la législation et la réglementation en vigueur ;
- Les renseignements figurant dans la fiche de souscription remplie par le Client sont inexacts ;
- Le Client utilise des pratiques, manœuvres ou équipements détériorant la qualité de service ;
- Le Client ne recharge pas son compte de recharge dans les délais prévus ;
- A compter de la date d'activation du numéro, si le Client ne procède à aucune utilisation de la SIM, pour quelque motif que ce soit pendant une durée de trois mois ;
- Pendant toute la durée contractuelle, si le Client ne disposant pas de crédit en cours de validité ne procède à aucune utilisation de la SIM durant une période de trois mois, pour quelque motif que ce soit.

Dans le cadre de sa politique de lutte contre la fraude, SONATEL se réserve le droit, sans que sa responsabilité puisse être engagée, de suspendre tout ou partie du Service, dans le cas Elle constaterait un usage suspect de la SIM. L'usage suspect est laissé à l'appréciation de SONATEL qui définira, dans le cadre de sa politique les usages (nombre ou fréquence des appels

ou SMS envoyés ou volume de connexion) sur la SIM devant être considérés comme suspects. Le Client pourra toujours contacter le Service Client selon les coordonnées indiquées à l'article « Contact/Réclamation » pour justifier l'usage.

Dans le cas d'une résiliation, SONATEL se réserve le droit de réattribuer le numéro résilié à un autre Client sans préavis.

7.2 En cas d'utilisation frauduleuse du service, le Contrat sera résilié d'office sans aucune formalité préalable sans préjudice de tous les droits à réparation auxquels le Client pourrait prétendre.

La suspension ou la résiliation du service consécutive à l'un des cas ci-dessus ne peut engager la responsabilité de SONATEL, ni ouvrir droit à aucune réparation ou dommages et intérêts au profit du Client.

ARTICLE 8 : CESSION

Le Client ne peut céder à titre onéreux ou gratuit à un tiers les droits et obligations issus du présent Contrat sans l'accord préalable et écrit de SONATEL.

ARTICLE 9 : PRISE D'EFFET

Le présent Contrat prend effet à compter de la date de mise en service de la ligne prépayée. Le Contrat est réputé conclut à la date d'achat de la SIM.

ARTICLE 10 : RETRAIT OU MODIFICATION DE L'OFFRE

Lorsque les conditions d'organisation et/ou d'exploitation l'exigent, SONATEL pourra à tout moment mettre fin à la commercialisation du présent Service ou modifier ses caractéristiques techniques. Le Client sera informé de la suspension ou au retrait de l'offre.

La suppression du service ne peut engager la responsabilité de la SONATEL ni ouvrir droit à aucune réparation ou dommages et intérêts au profit du Client.

ARTICLE 11 : DONNEES PERSONNELLES

Les données à caractère personnel relatives au Client recueillies par SONATEL sont traitées dans le cadre de l'exécution des présentes, de la relation de clientèle et de votre utilisation de son offre mobile prépayée 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.

A cet effet, SONATEL en sa qualité de responsable de traitement, collecte et traite vos données nominatives d'identification ainsi que les données de trafic via ses réseaux de communication électronique en vertu de ses obligations réglementaires d'Opérateur conformément aux conditions prévues par la loi n°2018-12 du 28 décembre 2018 portant Code des Communications électroniques. Ces données sont conservées pendant la durée de la relation contractuelle. A la fin de la relation contractuelle, elles seront conservées pour une durée de dix (10) ans, à des fins de preuve comptable et/ou fiscale.

En outre, pour les Clients qui souscrivent à la SIM virtuelle ou E-SIM, des données de photographie en mode selfie, sont collectées aux fins d'authentifier le souscripteur à la E-SIM avec la Carte nationale d'identité présentée dans le parcours de souscription. La photographie ainsi collectée exclusivement pour cette finalité est conservée pendant une durée de trente (30) jours.

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, VDN, BP 69- 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.

En acceptant ses présentes Conditions Générales, le Client consent expressément à Sonatel la possibilité :

- d'utiliser ces données pour des opérations de prospection directe, dans les conditions prévues par la Délibération n° 2014-20/CDP du 30 mai 2014 sur les conditions de prospection directe ;
- de communiquer ces données aux sociétés du groupe SONATEL ou à des Partenaires/Fournisseurs pouvant se trouver notamment dans des pays tiers dans le cadre de l'exécution des présentes à condition de respecter les formalités déclaratives devant la Commission de Protection des Données à Caractère Personnel (CDP) ;
- d'utiliser ses données dans le cadre sondages, enquêtes statistiques et études marketing dans les conditions prévues par la Délibération de portée générale de portée générale N° 2022-00591/CDP relative aux conditions de mise en œuvre des traitements de données à caractère personnel à des fins d'enquêtes statistiques, de sondages et d'études marketing ;
- 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,
- Dans le cadre des services géolocalisés proposés grâce à son réseau, de communiquer à un prestataire ou à un partenaire les données de localisation géographique du Client qui souhaite bénéficier de ces services et qui aura consenti préalablement à être localisé.

Le Client est informé que ses conversations avec le Service Client sont susceptibles d'être enregistrées et traitées par SONATEL à des fins probatoires et de détection des fraudes et/ ou d'être étudiées afin d'améliorer la qualité du service. Ces conversations sont conservées pour une durée de six (6) mois maximum à compter de leur enregistrement sauf réglementation imposant une durée de conservation supérieure.

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 12 : PORTABILITE

12.1 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.

12.2 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.

ARTICLE 13 : GARANTIE DES TERMINAUX

En cas d'achat d'une offre contenant un terminal, le Client bénéficiera d'une garantie dont la durée est indiquée au moment de la vente. La garantie prend effet compter de la date de signature du présent Contrat. Sont exclues de la garantie les dommages consécutifs à une mauvaise utilisation ou de non-respect des règles d'utilisation.

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

ARTICLE 14 : FORCE MAJEURE

La responsabilité d'aucune des Parties dans le cadre de la présente convention ne saurait être recherchée en cas de force majeure.

Est considéré comme cas de force majeure, tout événement imprévisible, irrésistible, et extérieur aux parties, rendant impossible l'exécution des obligations contractuelles.

Toute partie qui se prévaut d'un cas de force majeure dispose d'un délai de quinze (15) jours pour le notifier à l'autre partie par lettre recommandée avec accusé de réception ou par lettre simple contre décharge.

Dès notification par une partie de la survenance d'un cas de force majeure, les parties envisagent ensemble de bonne foi, les solutions indiquées pour le circonscrire, en limiter et réparer les conséquences.

L'existence d'un cas de force majeure supérieur à un (1) mois pourra entraîner la résiliation du présent Contrat sans indemnité sous réserve de notification préalable. La résiliation prendra effet immédiatement après la réception de la lettre recommandée avec accusé de réception ou d'une lettre simple contre décharge.

ARTICLE 15 : DROIT APPLICABLE - REGLEMENT DES LITIGES

Le présent Contrat est régi par le droit sénégalais.

Tout différend né de l'exécution ou de l'interprétation du présent Contrat, sera soumis, à défaut d'accord amiable aux tribunaux Sénégalais territorialement compétents.

ARTICLE 16 : RECOMMANDATIONS D'USAGE POUR REDUIRE VOTRE EXPOSITION AUX ONDES RADIO

Il est recommandé au Client :

- d'utiliser un kit oreillette (ou kit piéton) pendant ses appels téléphoniques. Il permet de réduire l'exposition de la tête aux ondes radio. Toutefois, lorsque le Client utilise un kit oreillette ou casque audio, il devrait rester attentif à l'environnement qui l'entoure (passages piétons, lieux potentiellement dangereux...).
- d'éloigner avec ou sans kit oreillette, son téléphone mobile ou tout autre terminal mobile du ventre des femmes enceintes ou du bas-ventre des adolescents.
- de tenir à bonne distance l'écran du téléphone mobile ou de la tablette lors de l'utilisation des fonctions SMS ou internet. Ces usages nécessitent que l'on regarde l'écran du téléphone mobile ou de la tablette et par conséquent que l'on tienne l'appareil éloigné de sa tête et de son tronc, ce qui réduit l'exposition.
- d'utiliser le terminal mobile dans de bonnes conditions de réception car il ajuste automatiquement sa puissance d'émission en fonction des signaux radio qu'il reçoit du réseau de l'opérateur. La réception est de bonne qualité lorsque l'appareil indique sur l'écran quatre (4) à cinq (5) barrettes. Ce n'est pas toujours le cas dans certaines zones ou situations, notamment dans les parkings souterrains, les ascenseurs, en train ou en voiture ou tout simplement dans un secteur mal couvert par le réseau.

ARTICLE 17 : STIPULATIONS CONCERNANT LA PREUVE

Il est expressément convenu que SONATEL et l'Utilisateur pourront communiquer par voie électronique pour les besoins de l'exécution ou de l'interprétation du Contrat.



SONATEL et l'Utilisateur conviennent que l'échange électronique entre elles représente valablement le contenu de leurs échanges et, le cas échéant, de leurs engagements.

ARTICLE 18 : CONTACT/RECLAMATION

Toute réclamation concernant le service devra être notifiée par :

- Notre compte Facebook : facebook.com/orange.sn, par un message privé dit « in box »
- Le compte Twitter dédié : @orange.sn, par envoi d'un message privé
- Email : serviceClient@orange-sonatel.com
- Via l'application Orange et moi
- Sur assistance.orange.sn
- Plateau : 1441
- En agence ou Boutique Orange

L'envoi d'un message privé sur les réseaux sociaux permet de préserver la confidentialité des échanges, le numéro de téléphone du Client étant nécessaire pour le traitement au niveau du Service Client.