

Préambule

Orange Côte d'Ivoire S.A., avec conseil d'administration, société à participation financière publique, au capital de 5.996.000.000 FCFA, immatriculée au Registre du Commerce et du Crédit Mobilier d'Abidjan sous le numéro CI-ABJ-1996-B-196491, compte contribuable N° 9606123 E, ayant son siège social à Abidjan, Marcory, Boulevard Valéry Giscard d'Estaing, Immeuble « Le Quartz », 11 BP 202 Abidjan 11, email : serviceconsommateur@orange.com

est un opérateur de télécommunications, titulaire d'une licence individuelle de catégorie C1A, pour l'établissement et l'exploitation d'un réseau de communications électroniques ouvert au public et soumise au cahier des charges joint à ladite licence.

Elle propose notamment dans le cadre de son Service Orange, des services de transfert de voix, SMS, data, des services internet ainsi que des services à valeur ajoutée et multimédia.

Les présentes conditions générales (ci-après, les « **Conditions Générales** ») définissent les prestations qu'Orange Côte d'Ivoire S.A. fournit à l'Abonné dans le cadre de l'accès au Service Orange et sont établies en application des lois et règlements en vigueur, ainsi que du cahier des charges applicable à la licence susvisée. Les Conditions Générales à jour restent disponibles notamment sur le site internet www.orange.ci

Lesdites conditions générales s'appliquent, mutatis mutandis, à tous les services fournis par Orange Côte d'Ivoire, en post-payé ou en prépayé.

Article 1 - Définitions

Les termes et expressions ci-dessous ont les définitions suivantes pour les besoins d'application des Conditions Générales.

Abonné ou Client : désigne le client d'Orange Côte d'Ivoire, souscripteur au Service Orange auquel sont applicables les présentes conditions générales, sous réserve des stipulations particulières résultant d'une formule ou offre spécifique.

« **abonnement en post-payé** » ou « **abonnement post-payé** » : désigne l'abonnement au Service Orange soumis à une facturation récurrente des services Orange utilisés, par opposition à un abonnement en prépayé.

« **abonnement en prépayé** », « **abonnement prépayé** » ou « **prépaiement** » : désigne tout abonnement au Service Orange, permettant au Client d'émettre et de recevoir des communications, dans les limites :

- du montant d'un crédit de communication prépayée affecté à un compte rechargeable (crédit initial ou résultant d'un rechargement) ;
- de la période de validité associée à ce crédit de communication prépayée.

Catalogues : désigne les catalogues des produits et services d'Orange Côte d'Ivoire en vigueur, disponibles notamment sur le site internet www.orange.ci. Ces catalogues décrivent au besoin les offres associées au Service Orange.

Carte SIM, Carte Orange ou Carte : désigne la carte à microprocesseur. Elle constitue un module qui identifie techniquement et individualise l'Abonné sur l'ensemble des réseaux GSM et/ou toute autre norme de radiocommunications utilisée par Orange Côte d'Ivoire, quel que soit le terminal agréé utilisé pour émettre et recevoir des communications.

Contrat ou Contrat d'abonnement : désigne les présentes conditions générales, la Fiche tarifaire Orange et le cas échéant le formulaire d'abonnement. Toutefois, lorsque l'Abonné est déjà titulaire d'un contrat d'abonnement, toute souscription d'une nouvelle Ligne s'analyse en un nouveau contrat distinct.

Fiche tarifaire : désigne l'ensemble des tarifs applicables aux services composant le Service Orange, sans préjudice de l'application des tarifs spécifiques aux offres ou formules souscrites en outre par l'Abonné. La fiche tarifaire est disponible notamment en agences Orange et sur le site www.orange.ci. Le Client reconnaît avoir pris connaissance de la Fiche tarifaire.

Licence C1A : désigne la licence individuelle de catégorie C1A pour l'établissement et l'exploitation d'un réseau de communications électroniques ouvert au public.

Ligne : désigne le numéro Orange affecté au Client dans le cadre du Service ; par extension, désigne l'accès individualisé

au Service Orange dont bénéficie le Client.

MMS : signifie « Multimédia Message Service » et désigne le service permettant l'envoi et/ou la réception de messages multimédia depuis un terminal agréé GSM ; par extension, désigne le message lui-même.

Orange : désigne Orange Côte d'Ivoire S.A.

Portabilité : désigne la possibilité pour les abonnés des services de téléphonie mobile, de conserver leur(s) numéro(s) mobile(s) en changeant d'opérateur, par la résiliation de leur abonnement initial et la souscription à un abonnement auprès de leur nouvel opérateur. Par extension, désigne l'ensemble des opérations se rapportant à cette possibilité.

Portage : désigne dans le cadre de la Portabilité, l'opération effective de changement d'opérateur de service de téléphonie mobile, initiée par un abonné et lui permettant de conserver le même numéro mobile.

Roaming : désigne l'option permettant à l'Abonné d'émettre et de recevoir avec sa Carte SIM Orange des communications dans l'ensemble des pays exploitant des réseaux GSM, sous réserve que l'opérateur du réseau concerné ait passé un accord de Roaming avec Orange et que l'Abonné se trouve dans une zone de couverture de ce réseau GSM.

Service Mobile Orange, Service Orange ou Service : désigne le service de radiocommunications permettant à l'Abonné d'accéder aux Bandes de fréquences du domaine public hertzien attribuées à Orange, sur lesquelles l'Abonné peut émettre et recevoir des communications nationales et internationales, suivant les options choisies ou acceptées, à partir de n'importe quel terminal conçu pour recevoir la Carte Orange.

SMS : signifie « Short Message Service » et désigne le service permettant l'envoi et/ou la réception de messages textes depuis un terminal agréé GSM ; par extension, désigne le message lui-même.

Spams : désigne des messages polluants, notamment toute communication électronique non sollicitée, ces communications pouvant être constituées entre autres par des envois en grande quantité de messages, effectués à des fins publicitaires et/ou commerciales.

Tiers-payeur : désigne la personne physique ou morale qui s'engage, éventuellement, à payer les factures correspondant aux produits et services fournis à l'Abonné.

Zone de couverture : désigne l'ensemble des zones couvertes par les réseaux de radiocommunications d'Orange ou autrement et permettant à ses Abonnés de bénéficier du Service Orange.

Article 2 - Objet - Documents contractuels

Le Contrat a pour objet de définir les conditions et modalités de fourniture par Orange Côte d'Ivoire S.A. du Service Orange, conformément aux lois et règlements en vigueur.

En cas de souscription par l'Abonné à une formule ou offre particulière du Service Orange, les stipulations particulières convenues par les parties s'appliquent prioritairement au Contrat.

Article 3 - Pièces et informations à fournir pour la souscription au Service Orange

3.1 Pour la souscription au Service Orange, le Client est tenu de fournir tous les documents et informations sollicités par Orange Côte d'Ivoire.

Le cas échéant, tout Abonné peut être requis, en cours de Contrat, de fournir dans un délai indiqué des informations et documents actualisés, afin de permettre à Orange de compléter et/ou de mettre à jour ses fichiers d'Abonnés, le tout sous peine de suspension de sa Ligne et/ou de résiliation du Contrat.

3.2 Information et documents particuliers à fournir pour tout abonnement en post-payé

3.2.1 La personne physique cocontractante doit fournir notamment les documents suivants :

a) une pièce d'identité biométrique en cours de validité, originale et non altérée : carte nationale d'identité, passeport, et/ou toutes autres pièces indiquées par Orange conformément à la réglementation en vigueur.

b) L'un des justificatifs de domicile suivant, datant de moins de trois (3) mois :

- un original de la dernière facture CIE (compagnie d'électricité) et un reçu de paiement ;

-un original de la dernière facture SODECI (compagnie de fourniture d'eau courante) et un reçu de paiement ;
-un original de la dernière facture de l'abonnement au réseau téléphonique fixe et un reçu de paiement.
c) un original d'un relevé d'identité bancaire à son nom et émanant d'une banque constituée en Côte d'Ivoire,
d) un original du dernier bulletin de salaire (le cas échéant).
3.2.2. La personne morale cocontractante doit fournir notamment les documents et informations suivants :
-une copie de la fiche déclarative d'immatriculation au Registre du Commerce et du Crédit Mobilier ainsi que celles correspondant aux différentes modifications intervenues ou tout autre document comportant les mentions légalement requises pour l'existence de la personne morale et attestant de la qualité et l'identité de son représentant légal ;
-une pièce attestant de la qualité du signataire et de l'étendue de ses pouvoirs ;
-un justificatif d'identité original et non altéré du signataire ;
- un original d'un relevé d'identité bancaire d'une banque constituée en Côte d'Ivoire au nom de la personne morale cocontractante ;
-un original de la dernière facture téléphonique de l'abonnement au réseau public fixe et un reçu de paiement ;
-un original de la dernière facture CIE (compagnie d'électricité) et un reçu de paiement ;
- un original de la dernière facture SODECI (compagnie de fourniture d'eau courante) et un reçu de paiement ;
-un justificatif du compte contribuable ou une déclaration fiscale d'existence ;
-le cas échéant, tout document requis par Orange et relatif au Tiers-payeur.

3.3 Informations et documents particuliers à fournir pour tout abonnement en prépayé

Pour une souscription à un abonnement en prépayé, les documents et informations requis sont ceux exigés pour un abonnement en post-payé, sauf indication contraire fournie au Client à la souscription.

3.4. Le Service Orange est ouvert à tous ceux qui en font la demande. Toutefois, Orange Côte d'Ivoire S.A. se réserve le droit de refuser un abonnement, même si les conditions sus-citées sont remplies, si elle considère que celui qui en fait la demande présente des risques d'insolvabilité ou tout autre risque identifié par elle. Le cas échéant, Orange Côte d'Ivoire S.A. peut proposer le Service en pré-paiement à toute personne souhaitant souscrire initialement un abonnement en post-payé.

3.5. Sous peine de résiliation de son abonnement au Service, le Client ne doit pas être débiteur de sommes exigibles, au titre d'autres contrats souscrits auprès d'Orange Côte d'Ivoire S.A. La résiliation intervient sans préavis à tout moment à compter du jour de la découverte de cette dette.

Article 4 - Garantie de paiement

4.1. Orange Côte d'Ivoire S.A se réserve le droit de demander soit à la souscription au Service Orange, soit à tout moment, un dépôt de garantie, une caution bancaire, ou toute autre forme de garantie au Client, si elle estime que ce dernier ne présente pas de garanties suffisantes ou pour toute autre raison se rapportant à la solvabilité et/ou au niveau de consommation de celui-ci.

4.2. Si le dépôt de garantie demandé, la caution bancaire ou toute autre garantie exigée n'est pas satisfait à la date précisée dans la demande d'Orange Côte d'Ivoire S.A., celle-ci pourra suspendre la Ligne de l'Abonné et/ou résilier son abonnement, sans que le Client puisse prétendre à une quelconque indemnisation de ce chef.

4.3. Toute somme déposée entre les mains d'Orange Côte d'Ivoire S.A. ne produit aucun intérêt.

4.4. Le dépôt de garantie et les dettes de l'Abonné ne se compensent pas, sauf en cas de résiliation du Contrat.

4.5. Après la fin de son abonnement, selon le cas, le dépôt de garantie est restitué au Client déduction faite de toute somme dues à Orange ou la garantie levée, sauf si elle est ou avait été déjà actionnée pour le paiement de sommes exigibles par Orange.

Article 5 - Date d'effet et durée de l'abonnement

L'abonnement au Service prend effet à compter de la souscription du Client attestée par la signature de l'un des documents contractuels visés à la définition de l'expression « Contrat d'abonnement » ou par tout moyen.

Toutefois, la fourniture du Service Orange débute à compter de l'activation de la Ligne par Orange Côte d'Ivoire, dans un délai de 48 heures ouvrées, entraînant l'application des tarifs correspondants à l'abonnement et aux communications.

Sauf stipulation contraire, l'abonnement au Service Orange est souscrit pour une durée indéterminée assortie d'une période minimale de six (6) mois à compter de l'activation. Durant cette période minimale, il ne peut être résilié pour convenance, à l'initiative de l'Abonné, sauf dans les cas prévus à l'Article 17 ou conformément à toute autre hypothèse précisée aux présentes.

Article 6 - Carte Orange

6.1 Propriété de la Carte Orange

6.1.1. La Carte Orange remise à l'Abonné permet d'émettre et de recevoir des communications nationales et internationales. Elle est matériellement et juridiquement indépendante du terminal

conçu pour l'accueillir.

6.1.2 Orange Côte d'Ivoire S.A. est seule propriétaire de la Carte Orange. Sauf stipulation contraire, l'Abonné ne peut la céder, la louer, la modifier, la mettre à la disposition d'un tiers, à titre onéreux ou gratuit, la détruire ou la dégrader de quelque manière que ce soit.

6.1.3 Toute tentative de reproduction ou de modification des données d'identification technique insérées dans la Carte Orange est interdite et entraîne des poursuites judiciaires.

6.1.4 La Carte Orange étant conçue pour mettre en fonctionnement des terminaux homologués et compatibles aux normes de radiocommunications utilisées par Orange, seule l'utilisation de ces terminaux est conforme à la destination de la Carte Orange.

6.2. Perte ou vol de la Carte Orange

6.2.1 En cas de perte ou de vol de la Carte Orange, l'Abonné s'engage à informer sans délai Orange Côte d'Ivoire S.A. par lettre recommandée avec accusé de réception, courrier porté contre décharge ou tout autre moyen écrit proposé par Orange Côte d'Ivoire, en joignant une copie du procès-verbal, de l'attestation de perte ou vol établi par les services de police, ou tout autre document attestant valablement de la perte ou du vol, ce afin que sa Ligne soit mise hors service.

6.2.2 L'Abonné peut, pour permettre une suspension plus rapide de la Ligne, informer Orange Côte d'Ivoire S.A. au numéro de téléphone suivant: (+225) 21 23 07 07 ou 0707 (depuis un mobile Orange) ou par fax au (+225) 21 23 90 09 et/ou tout autre numéro communiqué par Orange Côte d'Ivoire à cet effet. En cas d'information par téléphone ou fax, la suspension ne pourra intervenir qu'après vérification de l'identité de l'Abonné. L'Abonné doit confirmer la perte ou le vol dans tous les cas par l'accomplissement des formalités de l'article 6.2.1.

En cas de contestation sur la mise hors service de la Ligne, celle-ci sera réputée avoir été effectuée à la date de réception de l'écrit visé à l'article 6.2.1.

6.2.3 Dès qu'elle est informée, Orange Côte d'Ivoire S.A. procède à la suspension de la Ligne, dans les meilleurs délais. Durant la suspension de la Ligne, l'abonnement ne prend pas fin et les redevances d'abonnements au Service Orange restent dues.

6.2.4 Orange Côte d'Ivoire S.A. ne saurait être tenue responsable des conséquences d'une demande de suspension ou tout autre type d'opposition, effectuée de manière intempestive par téléphone, courrier, télécopie ou des conséquences d'une déclaration inexacte ou n'émanant pas de l'Abonné.

6.3. Remise en service de la Ligne

La Ligne sera remise en service par l'émission par Orange Côte d'Ivoire S.A. d'une nouvelle Carte sur demande de l'Abonné. Le rétablissement des services après émission d'une nouvelle Carte suite à un vol ou une perte donnera lieu à la facturation de frais de remplacement de la Carte.

6.4. Retrait de la Carte Orange

6.4.1 La Carte Orange peut être retirée à l'Abonné pour les mêmes causes que celles entraînant la suspension de la Ligne ou la résiliation de son abonnement telles que prévues aux présentes conditions générales.

6.4.2 Pour des raisons de sécurité et des impératifs liés aux conditions d'exploitation, la Carte Orange peut être temporairement retirée à l'Abonné.

6.4.3 En cas de demande de retrait, même temporaire, de la Carte Orange, l'Abonné défère immédiatement à la demande d'Orange Côte d'Ivoire S.A. et ne doit plus faire usage de la Carte dès réception de la demande. Pendant la période allant de la demande au retrait effectif, le contrat liant les parties reste en vigueur et l'Abonné reste débiteur des frais et autres sommes liés au fonctionnement de sa Ligne, ce conformément à l'Article 9.4 des présentes conditions générales.

6.5 Changement de Carte Orange

Pour des raisons d'évolution de son Service et/ou toute autre raison technique, Orange peut solliciter de l'Abonné qu'il restitue la Carte Orange mise à sa disposition en vue du remplacement de celle-ci par un nouveau module. L'Abonné est tenu de s'exécuter dans le délai indiqué par Orange au risque d'une suspension de sa Ligne.

Le changement de Carte Orange peut dans certains cas :

-nécessiter des frais à la charge de l'Abonné qui s'engage à les honorer au moment dudit changement ou selon le report qui en est effectué sur sa facture,

-entraîner une initialisation et/ou un effacement des données enregistrées par l'Abonné sur la Carte, le tout sans droit à indemnité à la charge d'Orange.

Article 7 - Obligations et responsabilité d'Orange

7.1. Prestations obligatoires

7.1.1. Le Service fourni et exploité par Orange permet à ses Abonnés munis de terminaux compatibles, lorsqu'ils sont dans la Zone de couverture du réseau Orange, d'établir des communications téléphoniques et de données avec l'ensemble des abonnés au réseau téléphonique commuté public (R.T.C.P.), l'ensemble des abonnés aux réseaux Orange et aux autres réseaux de radiocommunications mobiles terrestres ainsi qu'avec l'ensemble des abonnés aux réseaux étrangers accessibles aux abonnés du R.T.C.P.

Selon les options choisies par l'Abonné, le Service Orange se décline notamment en les services suivants :

- le service de transfert de la voix (émission et réception) pour la téléphonie nationale et internationale,
- les services de SMS et de MMS (émission et réception) pour la téléphonie nationale et internationale,
- l'accès Internet,
- le Roaming,
- le service de visiophonie.

Cette obligation principale est une obligation de moyens et ne consiste pas à fournir à l'Abonné un équipement terminal.

7.1.2. Orange Côte d'Ivoire S.A. remet à l'Abonné, à sa souscription, la Carte Orange qui lui permet d'accéder aux réseaux de télécommunications Orange, à partir de n'importe quel terminal compatible.

7.2. Prestations complémentaires

Orange Côte d'Ivoire S.A. met à la disposition de l'Abonné, un ensemble de prestations complémentaires dont les caractéristiques et les tarifs figurent à la Fiche tarifaire Orange, dans les Catalogues ou sont indiqués par tout autre moyen.

7.3. Continuité du Service, limitation de responsabilité

7.3.1 Le Service décrit au Contrat étant indépendant matériellement et juridiquement des terminaux utilisés par l'Abonné pour accéder à sa Carte, Orange ne peut être tenue responsable de l'installation de ladite carte et du fonctionnement de ces terminaux.

Orange prend les mesures nécessaires au maintien de la continuité et de la qualité de son service de radiocommunications, ce conformément aux obligations résultant de son cahier des charges visé au préambule des présentes.

Toutefois, l'obligation principale d'Orange Côte d'Ivoire, telle que sus précisée, demeure une obligation de moyens et sa responsabilité ne saurait être recherchée en cas d'interruptions, suspensions ou tous autres dysfonctionnements du Service dus :

- à des travaux, notamment d'entretien, de renforcement, de réaménagement ou d'extension des installations de réseau,
- à la cessation de l'exploitation par Orange Côte d'Ivoire S.A. d'une bande de fréquences sur décision de l'autorité compétente,
- au non-respect par l'Abonné de la législation et réglementation en vigueur et/ou de ses engagements contractuels,
- à de mauvaises manipulations d'équipements par le Client, ou une utilisation non conforme aux exigences des réseaux concernés,
- à un événement de force majeure, des intrusions par des tiers dans les systèmes informatiques du Client et plus généralement pour toute cause imputable aux tiers ou indépendante de la volonté d'Orange,
- à une impossibilité technique pour Orange de poursuivre la fourniture du Service, notamment suite à l'atteinte de tout seuil de communications générant des dysfonctionnements du ou des réseaux concernés, celle-ci se réservant le droit de résilier les contrats en cours ou de suspendre la fourniture de tout ou partie du Service afin d'effectuer toutes corrections nécessaires,
- à une impossibilité d'assurer l'entretien des infrastructures réseaux, pour non disponibilité des outils ou composants nécessaires ou en cas de dysfonctionnement dont la réparation entraînerait des frais disproportionnés quant à la rentabilité du Service ;
- à des interruptions ou dysfonctionnements d'autres réseaux de télécommunications auxquels elle est interconnectée.

7.3.2 Orange Côte d'Ivoire S.A. ne saurait, en aucun cas, être tenue de réparer d'éventuels dommages ou préjudices indirects et/ou immatériels ainsi que les gains manqués subis par l'Abonné à l'occasion de l'utilisation du Service Orange ou des services complémentaires. Les dommages et préjudices indirects sont ceux qui ne résultent pas exclusivement et directement de la défaillance des prestations d'Orange Côte d'Ivoire S.A. et notamment les pertes d'exploitation, pertes de profits, pertes de données, pertes de clientèle et préjudices commerciaux.

Dans tous les cas où la responsabilité d'Orange Côte d'Ivoire est avérée, notamment en cas d'interruption du Service pour des raisons imputables à celle-ci et ayant empêché l'Abonné de bénéficier de la fourniture du Service sans possibilité de report, seule une compensation commerciale ou financière peut être octroyée à l'Abonné à sa demande.

Le montant de ladite compensation ne peut excéder la redevance mensuelle afférente à l'abonnement, sauf pour des

sommes indûment facturées et payées par l'Abonné qui doivent lui être remboursées.

Le cas échéant, cette compensation sera déterminée au prorata de la durée d'interruption du Service au titre du mois considéré ou en tenant compte du montant du dernier rechargement de compte effectué en cas d'abonnement prépayé. Cette compensation constitue, pour l'Abonné, une indemnité forfaitaire et libératoire, couvrant l'intégralité de tout préjudice subi par celui-ci du fait d'Orange Côte d'Ivoire. Elle exclut le paiement de toute autre somme à titre de dommages et intérêts fondés sur la responsabilité d'Orange Côte d'Ivoire, et ce même pour des cas de condamnation judiciaire.

7.4 Traitement des données à caractère personnel

L'Abonné donne expressément son consentement pour que les données à caractère personnel le concernant qui sont collectées de manière licite, notamment lors de la souscription à des produits et services fournis par Orange Côte d'Ivoire S.A., fassent l'objet de toutes opérations de traitement nécessitées par la fourniture de ces produits et services.

En application des lois et règlements en vigueur, Orange Côte d'Ivoire S.A. s'engage à :

- n'utiliser les données à caractère personnel de l'Abonné que pour les strictes finalités précisées ci-dessus ;
- prendre les mesures, notamment techniques et d'organisation, propres à assurer la protection, l'intégrité et la confidentialité des données à caractère personnel de l'Abonné qu'elle détient et qu'elle traite ;
- ne pas publier, divulguer ou transmettre d'informations concernant l'Abonné sans son accord préalable.

Toutefois, Orange Côte d'Ivoire S.A. informe l'Abonné qu'elle pourra être obligée de divulguer toute information le concernant afin de se conformer à des lois et règlements en vigueur, notamment pour répondre à toute demande d'autorités judiciaires ou administratives.

Orange Côte d'Ivoire informe également l'Abonné, qui l'accepte expressément, que les données à caractère personnel le concernant peuvent :

- être communiquées à des prestataires et partenaires, intervenant notamment pour les besoins de la fourniture et/ou de la facturation des produits et services ;
- être communiquées, après anonymisation, à des tiers, notamment à des cabinets d'étude de marché et instituts de sondage, et exclusivement à des fins d'études et d'analyses ;
- faire l'objet de traitement en dehors du territoire national pour les besoins de la fourniture et/ou de la facturation des produits et services, et ce dans les conditions prévues par la législation applicable.

Orange Côte d'Ivoire garantit à tout Abonné le droit :

- de ne pas être mentionné sur les listes d'abonnés ou d'utilisateurs publiées qui, sauf indication contraire d'Orange Côte d'Ivoire par tout moyen, s'exerce à titre gratuit ;
- de s'opposer gratuitement à l'inscription sur ces listes de l'adresse complète de son domicile, dans la mesure où les données disponibles permettent de distinguer l'Abonné de ses homonymes ainsi que, s'il y a lieu, d'une référence à son genre ;
- de s'opposer gratuitement à l'utilisation de données le concernant à des fins de prospection. A cet effet, le Client est informé que la signature des présentes conditions générales et/ou utilisation du Service Orange vaut acceptation de recevoir, notamment par voie de communication électronique, des offres commerciales relatives aux produits et services Orange Côte d'Ivoire, des offres commerciales de ses partenaires utilisées

avec des services Orange, des messages publicitaires afférents aux produits et services Orange Côte d'Ivoire ou de tiers. Si le Client ne souhaite plus les recevoir, il doit envoyer « **stop** » par SMS au 7978 à partir de sa Carte SIM ou effectuer toute autre opération indiquée par Orange Côte d'Ivoire. Pour recevoir à nouveau ces informations, il devra envoyer « **info** » par SMS au 7978 à partir de sa Carte SIM ou effectuer toute autre opération indiquée par Orange Côte d'Ivoire.

- d'interdire gratuitement que les données à caractère personnel le concernant, issues des listes d'abonnés, soient utilisées dans des opérations commerciales par voie de communication électronique, à l'exception des opérations concernant les activités autorisées et relevant de la relation contractuelle entre Orange Côte d'Ivoire SA et lui.
- d'obtenir gratuitement la communication des données à caractère personnel le concernant et d'exiger qu'elles soient rectifiées, complétées, clarifiées, mises à jour ou effacées.

Sauf indication contraire, le Client peut exercer les droits énumérés au présent paragraphe 7.4 par courrier expédié à l'adresse 11 BP 202 Abidjan 11 ou par email à serviceconsommateur@orange.com, en précisant ses coordonnées complètes, son numéro de compte client le cas échéant et son numéro d'appel.

Orange Côte d'Ivoire conservera les données personnelles de l'Abonné durant toute la durée de la relation contractuelle avec l'Abonné. Elle pourra conserver lesdites données au-delà de cette durée lorsque la loi l'exige, notamment à des fins historiques, statistiques ou de recherches.

Article 8 - Tarifs des produits et des services

8.1 Les tarifs des produits et des services fournis par Orange Côte d'Ivoire S.A., les différentes formules d'abonnement, ainsi que les modalités d'application des éléments précités font l'objet d'une Fiche tarifaire Orange, établie par Orange Côte d'Ivoire S.A. à l'intention de ses Abonnés.

8.2 Orange Côte d'Ivoire S.A. se réserve le droit d'apporter à tout moment des modifications à sa Fiche tarifaire dans le respect des lois et règlements en vigueur. Les modifications apportées à cette fiche tarifaire prennent effet à compter de la date précisée par Orange Côte d'Ivoire.

L'Abonné concerné par ces modifications, qui ne souhaite pas que celles-ci lui soient appliquées, dispose de la période allant de leur communication par Orange Côte d'Ivoire jusqu'à la date de prise d'effet, pour solliciter la résiliation de son abonnement avant ladite date. A défaut, les modifications envisagées sont réputées acceptées par lui.

8.3. En cas de résiliation durant la période minimale d'abonnement dans les conditions précisées à l'article 8.2, l'Abonné est exonéré du paiement prévu à l'Article 15.

Article 9 - Obligations et responsabilités de l'Abonné

9.1. L'Abonné s'engage à :

- utiliser les services fournis par Orange Côte d'Ivoire conformément aux prescriptions de celle-ci, et dans le respect des présentes conditions générales et des dispositions légales,
- respecter les droits des tiers et d'Orange Côte d'Ivoire, incluant le respect de la vie privée et des droits de propriété intellectuelle ;
- respecter les bonnes mœurs et l'ordre public ;
- utiliser les équipements homologués par l'autorité compétente pour la connexion aux réseaux exploités par Orange Côte d'Ivoire ;
- garder confidentiels ses identifiants (codes de sécurisation, etc.) et ne pas les divulguer sous quelque forme que ce soit ;
- informer Orange Côte d'Ivoire sans délai de toute modification des informations d'identification le concernant, notamment de tout changement de domicile ou d'adresse d'envoi de factures,
- s'acquitter dans les délais, et selon les modalités prévues, des sommes dues à Orange Côte d'Ivoire,
- ne pas transférer sur les réseaux exploités par Orange Côte d'Ivoire, tout élément, notamment des virus informatiques,

susceptible de causer un dommage de quelque nature que ce soit à Orange Côte d'Ivoire ou à des tiers,

- ne pas effectuer des envois de Spams et autres messages polluants sur les réseaux d'Orange par le biais du Service fourni,
- ne pas procéder à des reventes de trafic ou commercialiser les services fournis.

9.2 Toute modification aux informations relatives à l'Abonné doit être demandée par simple lettre dûment signée par le titulaire de l'abonnement (ou son représentant dûment habilité), en y faisant figurer ses coordonnées complètes, son numéro de compte client le cas échéant et son numéro d'appel, adressée à Orange Côte d'Ivoire S.A. 11 BP 202 Abidjan 11 et/ou par email à serviceconsommateur@orange.com.

9.3 L'Abonné ne peut en aucun cas céder de quelque manière que ce soit le bénéfice du présent contrat sans l'accord préalable et écrit d'Orange Côte d'Ivoire S.A. sous peine de suspension immédiate du Service Orange.

9.4 Tant que l'Abonné reste détenteur même irrégulièrement de la Carte Orange et même après suspension de la Ligne ou résiliation de son abonnement, il reste débiteur du prix de l'utilisation des réseaux Orange et de l'ensemble des frais et indemnités de toute nature causés par l'utilisation conforme ou non des réseaux de télécommunications d'Orange.

9.5 En cas de non-respect par l'Abonné des engagements et interdictions susmentionnés, Orange se réserve le droit d'effectuer une ou plusieurs des actions ci-après, sans préjudice de toute autre action et sans mise en demeure quelconque : (i) suspendre la fourniture du Service ou l'une de ses prestations, (ii) résilier l'abonnement du Client.

9.6 L'Abonné est et demeure responsable de l'utilisation des services qui lui sont fournis par Orange Côte d'Ivoire, notamment de :

- l'accès, de la prise de connaissance, ou des échanges de données et de correspondances effectués sur les réseaux concernés ;
- l'usage de ses identifiants et ses équipements de connexion ;
- la protection de ses systèmes informatiques ou autres contre le piratage et la contamination par des virus informatiques.

L'Abonné déclare et garantit qu'il connaît parfaitement les caractéristiques et les contraintes des réseaux de communications exploités par Orange Côte d'Ivoire, notamment en ce que les transmissions de données et d'informations sur ces réseaux ne bénéficient que d'une fiabilité technique relative. En conséquence, l'Abonné reconnaît et accepte les risques liés aux spécificités des réseaux concernés.

Article 10 - Facturation des produits et services et modalités de paiement

10.1.

10.1.1 La fourniture du Service en prépaiement ne donne pas lieu à l'émission de factures récurrentes, les communications de l'Abonné étant déduites directement de son crédit de communication (crédit initial ou résultant d'un rechargement).

10.1.2 Les factures émises par Orange pour l'abonnement en post-payé comprennent :

- les redevances mensuelles d'abonnement perçues d'avance,
- une avance sur consommation éventuelle,
- le montant des communications émises par l'Abonné et/ou celles reçues par lui et donnant lieu à facturation (tels que les appels reçus en Roaming).

- Le cas échéant : les frais de mise en service de la Ligne, les sommes dues en vertu de prestations complémentaires éventuelles et les autres frais dus en vertu du présent Contrat.

10.2 Les factures sont mensuelles. Lorsque l'importance du montant des factures le justifie, des factures intermédiaires peuvent être émises par Orange Côte d'Ivoire S.A.

10.3 Selon la modalité de paiement choisie, la facture est adressée soit à l'Abonné, soit au Tiers-payeur.

10.4 Les factures émises par Orange Côte d'Ivoire S.A. valent mise en demeure de payer dans le délai y indiqué ou, à défaut de précision, dans un délai maximum de quinze (15) jours suivant la date d'émission de la facture. A l'exception des factures intermédiaires, la non réception d'une facture ne peut justifier un retard de paiement, le Client ayant la possibilité de se faire délivrer en agences Orange ou par tout commercial dédié un duplicata des factures émises par Orange dans le délai de paiement.

10.5 En cas de suspension de la Ligne ou de résiliation d'un abonnement, les sommes dues à Orange Côte d'Ivoire SA sont exigibles à la date de suspension ou de résiliation.

10.6 Les dettes nées du présent Contrat sont portables.

10.7 Le paiement s'effectue en francs CFA par tout mode de paiement proposé par Orange Côte d'Ivoire S.A.

Article 11 - Conditions de paiement par un Tiers-payeur

11.1 Pour qu'un Tiers-payeur soit admis comme débiteur d'Orange, l'Abonné s'engage à fournir à Orange Côte d'Ivoire SA les documents prévus à l'Article 3.2, selon la qualité du Tiers-payeur proposé.

11.2 L'Abonné fournit une attestation jointe au présent contrat par laquelle le Tiers-payeur s'engage à payer le prix des produits et services fournis par Orange Côte d'Ivoire S.A. à l'Abonné dans les conditions prévues à l'Article 10.

11.3 L'Abonné s'engage à informer le Tiers-payeur des éventuelles modifications tarifaires effectuées par Orange et également de la possibilité qu'a ledit Tiers-payeur de mettre fin à son obligation de paiement par notification écrite adressée à Orange Côte d'Ivoire S.A. Le cas échéant, le Tiers-payeur est libéré par le paiement de la première facture mensuelle qui suit la réception de la notification susvisée.

11.4 L'Abonné et le Tiers-payeur sont tenus solidairement du paiement des factures vis-à-vis d'Orange Côte d'Ivoire S.A. En cas de défaillance du Tiers-payeur, l'Abonné n'est pas exonéré de son obligation de paiement.

11.5 Dans l'hypothèse prévue à l'Article 11.3 où le Tiers-payeur met fin à son engagement, la Ligne est suspendue après la réception de la notification adressée à Orange Côte d'Ivoire à cet effet. Toutefois, Orange Côte d'Ivoire peut renoncer à suspendre la Ligne, notamment en cas d'engagement de l'Abonné à honorer ses factures et dûment accepté par Orange Côte d'Ivoire.

Article 12 - Renseignements et réclamations sur les factures

12.1 Le Service Orange étant indépendant de l'utilisation d'un terminal personnel à l'Abonné, le décompte des sommes effectué par Orange Côte d'Ivoire S.A fait seul la preuve des opérations effectuées au moyen de la Carte Orange.

12.2 Orange Côte d'Ivoire S.A. tient à la disposition de l'Abonné tout élément justificatif de la facture, selon l'état des techniques existantes, ce pendant un délai de six (6) mois à compter de la date d'émission de la facture. Aucune réclamation relative au contenu d'une facture n'est recevable au-delà de six (6) mois à compter du jour de la facturation.

Article 13 - Suspension des services

13.1 Orange est en droit de suspendre sans préavis :

- l'un ou l'ensemble des services fournis à l'Abonné à quelque titre que ce soit, en cas de manquement de celui-ci à l'une de ses obligations contractuelles ;
- tout ou partie des services d'Orange fournis à l'Abonné, en cas de non-paiement à la date limite fixée par Orange, de l'une des factures correspondant aux dits services.

13.2 En cas de suspension des services, l'Abonné demeure redevable, durant la période de suspension, des redevances mensuelles d'abonnement.

13.3 Dans le cas de suspension des services à la demande de l'Abonné, les redevances d'abonnement restent dues jusqu'à la date de fin ou de résiliation de son abonnement faite d'office par Orange Côte d'Ivoire SA. ou faite par l'Abonné, sans préjudice de l'application des stipulations de l'article 15.

13.3 Pour des raisons de sécurité, des impératifs liés aux conditions d'exploitation et/ou des contraintes d'ordre technique, Orange Côte d'Ivoire S.A peut soit suspendre ses services avec ou sans préavis, soit demander à l'Abonné de ne pas utiliser sa Ligne temporairement.

13.4 De même, Orange Côte d'Ivoire S.A. se réserve le droit de suspendre les services qu'elle fournit à l'Abonné et/ou restreindre certains usages de la Ligne avec ou sans préavis, si elle estime que la consommation de l'Abonné a atteint un niveau anormal. Cette suspension peut précéder ou donner suite notamment à l'émission d'une facture intermédiaire ou à l'exigence d'une garantie particulière.

Article 14 – Rétablissement des services

Le rétablissement des services suspendus dans les conditions imputables à l'Abonné ne peut être effectué qu'au cas où ce dernier remédie aux causes de ladite suspension dans le délai imparti par Orange Côte d'Ivoire, qui sauf précision contraire est de quinze (15) jours à compter de la date de suspension. A défaut d'accomplissement par l'Abonné des actes nécessaires au rétablissement des services dans le délai, Orange est en droit de résilier l'abonnement du Client.

Article 15 - Clauses pénales

L'ensemble des frais de toute nature causés par le retard de paiement, la suspension et la remise à disposition des services ou par la résiliation de l'abonnement sont à la charge de l'Abonné, si la suspension ou la résiliation est intervenue de son fait et notamment pour manquement à l'une quelconque de ses obligations.

En cas de résiliation du Contrat imputable au Client durant la période minimale précisée à l'article 5 des présentes, il devra

s'acquitter des redevances mensuelles d'abonnement restant à courir jusqu'à la fin de cette période, en sus de tous autres impayés dus avant la date de résiliation. L'ensemble de ces sommes est immédiatement exigible à compter de la résiliation. Toutefois, si l'Abonné résilie son abonnement à une formule ou offre du Service Orange pour souscrire simultanément un abonnement à une autre formule ou offre, les stipulations prévues à l'alinéa précédent ne seront pas appliquées. Le cas échéant, des frais seront perçus suivant la formule ou offre choisie, conformément aux tarifs applicables.

Article 16 - Résiliation du Contrat

16.1. Résiliation du Contrat à l'initiative de l'Abonné

Sans préjudice de l'application des stipulations de l'article 15 des présentes, l'Abonné peut mettre fin à son Contrat à durée indéterminée, moyennant un préavis d'au moins sept (7) jours ouvrables.

16.2 Résiliation de plein droit du Contrat

Le présent contrat est résilié de plein droit par le retrait, l'annulation ou la caducité de toute autorisation administrative délivrée à Orange Côte d'Ivoire S.A. et sans laquelle elle ne peut légitimement fournir les services concernés.

16.3. Résiliation à l'initiative d'Orange Côte d'Ivoire S.A.

En sus des autres causes de résiliation mentionnées aux présentes conditions générales, Orange Côte d'Ivoire est en droit de résilier l'abonnement du Client sans délai ni formalité quelconque, et ce sans préjudice de toutes autres actions, dans les cas suivants :

- manquement du Client à l'une de ses obligations contractuelles ;
- suspension du Service Orange et/ou des services complémentaires, imputable au Client, au-delà du délai indiqué par Orange Côte d'Ivoire sans que celui-ci ait remédié aux causes de la suspension ;
- retards de paiements répétés ;
- utilisation des services contraire aux présentes ou à la législation et la réglementation en vigueur (fraude, cybercriminalité, commercialisation du service fourni, violation des droits des tiers, fausse déclaration ou information fournie ...).

16.4 Restitution de la Carte Orange en fin de Contrat

16.4.1 A la fin de son abonnement, quelle qu'en soit la cause, l'Abonné est tenu de restituer à Orange Côte d'Ivoire S.A. la Carte Orange. L'Abonné demeure responsable, dans les conditions prévues aux présentes, de la Carte Orange, tant qu'elle n'a pas été restituée à Orange Côte d'Ivoire SA.

16.4.2 En cas de réabonnement et qu'elle qu'ait été la cause pour laquelle le précédent abonnement a pris fin, l'Abonné ne peut prétendre bénéficier de son ancien numéro d'appel.

16.4.3 L'affectation d'un numéro d'appel à un Client dans le cadre du Service Orange n'équivaut nullement à un transfert de propriété. Ce numéro ne peut faire l'objet d'une cession à un tiers ou tout autre opération de même nature, par le Client, sans l'accord et le concours d'Orange.

Article 17 - Modification

Les stipulations du Contrat incluant les présentes conditions générales, la Fiche tarifaire, le montant des redevances mensuelles ou tous autres frais récurrents et tarifs applicables sont révisables par Orange Côte d'Ivoire à tout moment.

Toute révision à la baisse par Orange Côte d'Ivoire des redevances mensuelles ou tous autres tarifs relatifs au Contrat ou encore modification à l'avantage de l'Abonné est immédiatement applicable, sans autre formalité que la modification du montant des factures, le cas échéant. En outre, Orange Côte d'Ivoire se réserve le droit d'effectuer toute évolution de ses services, une telle évolution peut rendre nécessaire le remplacement ou l'adaptation par le Client de ses équipements terminaux.

Pour toutes modifications envisagées par Orange Côte d'Ivoire autres que celles précisées à l'alinéa précédent (notamment pour toute révision à la hausse des redevances mensuelles), cette dernière informera l'Abonné à l'avance par tout moyen de communication, y compris par message électronique, appels ou messages téléphoniques ou publication par voie de presse ou sur son site internet www.orange.ci.

En cas de désaccord, l'Abonné dispose de la période restant à courir jusqu'à la date d'effet des modifications indiquée par

Orange Côte d'Ivoire pour résilier son abonnement ; à défaut les nouvelles stipulations du Contrat lui sont applicables de plein droit à compter de ladite date.

Article 18 - Notifications

Toutes les notifications et informations effectuées dans le cadre des présentes seront valablement faites par lettre recommandée avec accusé de réception, courrier porté contre décharge ou notification par voie d'huissier de justice.

Toutefois, Orange Côte d'Ivoire pourra effectuer toute notification à l'Abonné par tout moyen à toute adresse ou contact de ce dernier, notamment par courrier électronique, appels ou messages téléphoniques ou par une publication par voie de presse ou sur son site internet www.orange.ci.

En outre, le Client pourra effectuer toute notification à Orange Côte d'Ivoire, selon les moyens indiqués par celle-ci, notamment par la mise à sa disposition de fiche ou formulaire y afférent aux points de vente d'Orange Côte d'Ivoire.

Article 19 - Opposabilité

La souscription et/ou l'utilisation du Service Orange vaut acceptation sans réserve des présentes conditions générales.

Article 20-Portabilité

Toute demande de Portage effectuée par un Client vaut demande de résiliation par convenance de son abonnement au Service Mobile Orange. Cette demande ne peut être satisfaite notamment en cas d'impayés de toute nature (factures échues, consommations en cours du Client facturées ou à facturer, pénalités résultant de la demande de résiliation, etc.) de la part du Client ou d'engagement sur une période non échue.

Il appartient au Client souhaitant faire porter son ou ses numéro(s) mobile(s), de régler préalablement toute somme due à Orange en vertu de son abonnement concerné.

A cet effet, pour les factures non émises au moment de la demande de Portage, le Client sera tenu au règlement préalable et intégral du solde de tout compte. Les opérations relatives à l'établissement de ce solde de tout compte pourraient nécessiter des délais supérieurs à ceux imposés par la réglementation en vigueur pour la réalisation d'une opération de Portage, ce que le Client déclare accepter.

Article 21 – Droit applicable - Attribution de compétence

21.1 Les présentes conditions générales sont régies par le droit ivoirien.

21.2 Les parties s'engagent à rechercher un règlement amiable à tout différend relatif au Service Orange. A cette fin, le Client s'adressera au service client d'Orange :

- Soit par courrier remis au commercial Orange ;
- Soit en appelant :
 - A partir d'un Numéro Orange le 0707 pour les Clients particuliers et le 0808 pour les Clients dits Entreprises
 - A partir du numéro de tout opérateur téléphonique le (+225) 21 23 07 07 pour les Clients particuliers et le (+225) 21 23 08 08 pour les Clients dits Entreprises
- Soit par tout autre moyen précisé par Orange.

A défaut de règlement amiable dans le délai d'un mois à compter de la notification de griefs par la partie plaignante, le différend sera soumis par la partie la plus diligente aux juridictions compétentes d'Abidjan.

Publié le 30 Juillet 2018