



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

### 1. DEFINITIONS

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

**Le Client/ l'Utilisateur** est 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 MOBILES** : Société Anonyme avec Conseil d'administration, au capital de neuf milliards FRANCS CFA (9.000.000.000 FCFA) 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-99-B-1877, dûment représentée par **Monsieur Sekou DRAME** agissant en qualité de Président Directeur Général.

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

**Carte SIM** (Subscriber Identity Module) est entendue la carte à puce Orange que le Client doit insérer dans son appareil de téléphonie mobile pour accéder au Service et qui identifie le Client sur le réseau Orange.

**e-SIM (Embedded SIM)** est entendue carte Sim intégrée ou carte Sim embarquée sur le terminal ou équipement accessoire du Client.

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

## ARTICLE 2 : SOUSCRIPTION AU SERVICE

Lors de la souscription du service, SONATEL MOBILES s'engage à procéder à l'identification de l'Utilisateur de la carte Sim. A ce titre, l'Utilisateur doit, au moment de la souscription, se présenter physiquement, fournir sa CNI ou passeport et communiquer son adresse exacte.

## 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 carte 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'achat de la carte SIM.

Le compte doit être rechargé par le Client avec les systèmes mis en place ou acceptés par SONATEL MOBILES. 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 possible.

### 3.3 Validité du compte.

Le compte rechargeable du Client est activé à compter de la date d'achat de la carte 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 Carte prépayée avec du crédit d'appels selon les moyens mis à disposition par Sonatel Mobiles (par carte, Seddo, ou achat via Orange Money, ou toute autre forme de recharge agréée par SONATEL MOBILES).

SONATEL MOBILES 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 MOBILES 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 MOBILES.

La résiliation du compte consécutive au cas ci-dessus ne pourra en aucun cas engager la responsabilité de SONATEL MOBILES, 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 carte SIM remise par Orange est matériellement et juridiquement indépendante du terminal mobile conçu pour l'accueillir. Sonatel Mobiles 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 carte SIM. La composition successive de trois codes ou plus erronés peut entraîner le blocage de celle-ci. La carte pourra être débloquée ou renouvelée sur demande du Client et aux conditions en vigueur.

En cas de perte ou de vol de la carte SIM, il est conseillé au Client d'avertir immédiatement le service Client de SONATEL MOBILES et de confirmer la dite 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 MOBILES.

**4.1.1** SONATEL MOBILES attribue au Client un numéro et lui affecte une carte personnalisée (module d'identification de l'abonné dénommée carte SIM) qui lui permet d'accéder au réseau de SONATEL MOBILES 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 MOBILES et ses partenaires sur le réseau Orange.

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

SONATEL MOBILES 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 MOBILES 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 MOBILES 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 MOBILES de tout changement concernant les renseignements qu'il a fournis lors de la souscription du contrat,
- utiliser la carte SIM conformément aux conditions de l'offre,
- à utiliser les services au Sénégal comme à l'étranger de manière raisonnable et non abusive et ce, conformément à la réglementation en vigueur ;
- à utiliser le Service de manière raisonnable. Pour des mesures de sécurité, Sonatel Mobiles 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 Mobiles 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 MOBILES.

## **ARTICLE 5 : RESPONSABILITES**

### **5.1 Responsabilité de SONATEL MOBILES**

SONATEL MOBILES 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 MOBILES 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 compte, si le Client ne procède à aucune utilisation de la carte 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 carte 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 Mobiles 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 MOBILES 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 MOBILES, ni ouvrir droit à aucune réparation ou dommages et intérêts au profit du Client.

### **ARTICLE 8 : CESSIION.**

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 MOBILES.

### **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 carte SIM.

### **ARTICLE 10 : RETRAIT OU MODIFICATION DE L'OFFRE.**

Lorsque les conditions d'organisation et/ou d'exploitation l'exigent, SONATEL MOBILES 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 MOBILES 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 MOBILES 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 MOBILES (64, Cité Keur Gorgui, VDN, BP 2352 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 MOBILES 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 MOBILES 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 MOBILES.
- 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,
- 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 ou écoutées par SONATEL MOBILES 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.

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 MOBILES, 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 MOBILES 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**

#### **• 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 MOBILES. Nonobstant sa demande de portabilité sortante, le Client reste tenu des engagements qu'il a précédemment souscrits auprès de SONATEL MOBILES au titre du Contrat qui deviennent immédiatement exigibles SONATEL MOBILES 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 MOBILES au Client et l'ensemble des services y afférents.

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

La responsabilité de SONATEL MOBILES 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 MOBILES ne saurait être engagée du fait de l'interruption de service lié au portage du numéro.

#### **• Portabilité entrante**

En cas de demande de transfert du numéro d'un autre opérateur vers SONATEL MOBILES (portabilité entrante), le Client donne mandat à SONATEL MOBILES 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 MOBILES 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 MOBILES 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 MOBILES 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 MOBILES, 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 MOBILES. 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 MOBILES 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 à 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 soumis à la loi Sénégalaise.

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 4 à 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 : DISPOSITIONS CONCERNANT LA PREUVE**

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

SONATEL MOBILESOFMS 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](https://www.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](mailto: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.