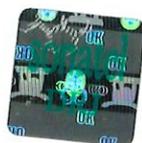


Code de conduite de Sonatel



Contenu

1.	Introduction	3
2.	Description des offres.....	3
2.1	Description des offres du marché Grand Public :.....	3
2.2	Description des offres du marché Entreprises et Etat	5
3.	Contrats-Type.....	10
4.	Les procédures mises en place pour s'assurer de la fiabilité des factures.....	11
5.	Règles de conduite des employés concernant le traitement des réclamations des clients	12
5.1	Formation des nouveaux conseillers clients	12
5.2	Processus de traitement d'une plainte client sur le marché Grand Public	12
5.2.1	Réception d'une plainte client.....	12
5.2.2	Qualification et Enregistrement de la plainte du client	14
5.2.3	Accusé de réception et Analyse de la plainte	14
5.2.4	Analyse des éléments de réponse et Traitement de la plainte	14
5.2.5	Plainte client donnant lieu à un geste commercial	14
5.2.6	Plainte client donnant lieu à un dégrèvement.....	15
5.2.7	Réponse au client et clôture de la plainte	15
5.3	Processus de traitement d'une plainte client sur le marché Entreprises et Etat.....	15
5.3.1	Réception de la réclamation ou de la remontée du client	15
5.3.2	Enregistrement de la réclamation ou de la remontée	15
5.3.3	Accusé de réception de la réclamation ou de la remontée.....	15
5.3.4	Analyse de la réclamation ou de la remontée.....	15
5.3.5	Préparation du dossier de dégrèvement ou de geste commercial	16
5.3.6	Réponse au client	16
5.3.7	Bouclage avec le client.....	16
5.4	Commission de Médiation sur les réclamations des clients à caractère litigieux	16
6.	Annexes :	18
6.1	Modèle de contrat Fibre Méga Plus	18



1. Introduction

Ce présent document est une description du code de conduite de Sonatel par rapport aux exigences du cahier des charges en vigueur.

Il présente les dispositions mises en place par Sonatel pour répondre aux principales attentes vis-à-vis des opérateurs de télécommunications conformément au paragraphe 13.6 relatif aux dispositions sur la protection des consommateurs notamment :

- La description des services offerts ;
- Plusieurs contrats-type pour les différentes catégories de clients et les différents services offerts (cf. annexes) ;
- Les procédures mises en place pour s'assurer de la fiabilité des factures téléphoniques adressées aux clients ;
- Des règles de conduite pour ses employés concernant le traitement des réclamations des clients ;
- L'indication des voies de recours ouvertes aux clients souhaitant formuler une réclamation (notamment le recours au médiateur) ainsi que les éventuels schémas de remboursement ou de dédommagement offerts aux clients dont les réclamations sont fondées.

2. Description des offres

Dans cette partie, nous présentons les offres du marché Grand Public et du marché Entreprises et Administration.

2.1 Description des offres du marché Grand Public

▪ Offres Voix Mobiles Prépayées

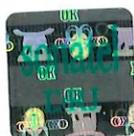
Jamono : C'est une offre commercialisée sous la marque Orange.

Elle est composée de 3 formules : Jamono Allo, Jamono New S'cool et Jamono Max

- **Jamono Allo** convient à ceux qui préfèrent téléphoner, mais qui commencent à s'intéresser à l'internet mobile
- **Jamono New S'cool** convient à ceux qui ont moins de 30 ans, aiment internet, les réseaux sociaux, chatter et parler avec leurs amis quelle que soit leur formule Orange ; avec des tarifs préférentiels entre eux
- **Jamono Max** convient à ceux qui appellent beaucoup et utilisent tout autant internet
- Migration gratuite vers cette formule au #605# ou via l'application Maxit

Offre Family : Il s'agit d'une offre que les parents peuvent souscrire pour leurs enfants entre 10 et 15 ans.

Kirène avec Orange : C'est une offre low cost qui s'adresse aux petits budgets.



- **Offres Bundle illimitées Mobiles Prépayées**

Pour le développement des usages, nous avons introduit des offres forfaits sur une journée ou une semaine ou un mois selon la formule choisie.

Illimix : Orange propose des Illimix pour tous les Jamono (Allo, Max, New S'cool). Ce sont des pass sécables incluant des minutes d'appels et des sms tous réseaux (Orange, Free, Espresso, Promobile) et de l'internet.

Les illimix sont disponibles via le code #250#, #144# et au niveau des applications Orange Money et Maxit

Illiflex : Orange donne la main à ses clients avec l'offre Illiflex pour tous les Jamono (Allo, Max, New S'cool). Désormais, le client compose lui-même son forfait, en fonction de son budget.

La validité et le bonus SMS d'un Illiflex varient selon le montant.

Offre Wotel, Offre Mixel : Pour les clients Kirène avec Orange, il existe les offres dont certaines non sécables avec un crédit de communications (Voix et SMS) et des offres sécables avec des minutes d'appels et des sms tous réseaux (Orange, Free, Espresso, Promobile) et de l'internet.

Les offres Wotel et Mixel sont disponibles via le code #220#, #144# et via l'application Maxit

Surfel : Pour les clients Kirène avec Orange, il existe l'offre Surfel comprenant un pass Internet disponible au #1234# ou via l'application Maxit

- **Les Pass Internet**

Orange propose une large gamme de Pass Internet (volume ou durée) pour utiliser Internet sereinement. Ces pass sont disponibles pour toutes les formules prépayées (Jamono, Kirène avec Orange et Forfaits Bloqués Teranga).

Les Pass Internet sont disponibles au #1234#, #144#, au niveau de l'application Maxit

- **Offres Internet Fixe**

Orange propose des offres avec différents débits allant de 2 Mbits à 150 Mbits qui sont couplées avec de la voix (Keurgui, Keurgui Max, Keurgui Intense, Keurgui Méga, Fibre Xeweul, Fibre bi, Fibre Max, Fibre méga Plus, Fibre Premium).

Les clients bénéficient d'un modem mis à disposition et des appels illimités vers un ou plusieurs numéros orange mobiles ou fixes.



Box : Connexion sur les réseaux 3G, 4G avec des pass ou forfaits

- **Offres Internet Fixe**

Sur les offres Broadband fixe (ADSL, VDSL et Fibre), nous proposons des débits entre 2Mbits et 150 Mbits.

- **Gamme Flybox**

Box Bi : Pour les clients qui souhaitent être en mobilité (FDD)

- Elle est composée de 5 pass internet de 2Go à 80Go
- Frais d'accès à 35 000F
- Pass de bienvenue de 30Go valable 30 jours

Box Classique : Offre 4G FIXE sans mobilité (TDD)

- Elle est composée de 1 pass principal de 100Go
- Frais d'accès à 35 000F
- Pass de bienvenue de 30Go valable 30 jours
- Pass d'appoint de 15Go à 2000F valable 7jours

Flybox : Offre 4G FIXE sans mobilité (TDD/FDD)

- Elle est composée de 2 forfaits (4Mbits à 9 900F limité à 80Go) et (8Mbits à 16 900F limité à 160Go)
- Frais d'accès à 35 000F Pass de bienvenue de 5Go valable 3 jours

N.B : Le détail de la tarification des offres prépayées est disponible sur www.orange.sn

2.2 Description des offres du marché Entreprises et Etat

- **Offres du Mobile Postpayé**

Teranga Initial : Pour les clients qui souhaitent limiter leur budget.

Elle est composée de 5 forfaits bloqués

- Des bonus d'appels
- Un forfait illimité vers Orange
- L'illimité vers un numéro Orange
- Des forfaits Internet mobile et le RPE en option
- La possibilité de recharger du crédit pour bénéficier des promotions
- Le report du forfait non consommé au mois suivant



Teranga Premium : pour les clients qui souhaitent moduler leur budget.

Elle comporte 9 forfaits mobiles ouverts ou bloqués au choix

- Des forfaits tout en un : appels, voix, sms, internet mobile + un **Smartphone en option**
- Deux forfaits illimités vers Orange
- L'illimité vers 1 numéro Orange et l'illimité entre collaborateurs (Réseau Privé d'Entreprise)
- Des bonus d'appels
- Le report du forfait non consommé au mois suivant (Appels et Internet Mobile)
- La possibilité de recharger du crédit pour bénéficiaire

Teranga Liberty : Une ligne mobile ouverte pour communiquer librement

- Une facturation à l'usage, en fin de mois
 - Des options à la carte
 - La possibilité d'intégrer une flotte pour des appels illimités entre collaborateurs
 - Une tarification à la seconde avantageuse : 1FHT/sec
 - Les forfaits internet mobiles du catalogue en option
 - L'achat d'un Smartphone en paiement échelonné
-
- **Forfaits Internet ouverts ou bloqués**

Ils sont composés d'une gamme de 3 Go à 80 Go pour communiquer et gérer son budget en toute sérénité.

- **Offres ADSL**

Les offres ADSL sont adressées aux clients Pro/PME/PMI, Organismes, Grandes entreprises et Services de l'Etat.

La gamme est composée de quatre offres (Internet Pro Silver, Internet Pro Gold, BIV Silver, BIV Gold) avec des débits variant de 4 Mbit à 50 Mbits.

Les services inclus sont :

- Présentation du numéro de l'appelant
- Transfert d'appels
- Signal d'appel
- Service restreint
- Conférence à trois
- Assistance téléphonique
- Inscription annuaire PRO



▪ Offres Fibre

Les offres Fibre sont adressées aux clients Pro/PME/PMI, Organismes, Grandes entreprises et Services de l'Etat.

La gamme est composée de cinq offres (Fibre Pro Max, Fibre Pro Mega, Fibre Office, Fibre Office Intense , Business Master Fibre et Business Premium Fibre) avec des débits variant de 30 Mbps à 250 Mbps.

Les services inclus sont :

- Présentation du numéro de l'appelant
- Transfert d'appels
- Signal d'appel
- Service restreint
- Conférence à trois
- Assistance téléphonique
- Inscription annuaire PRO

▪ La Flybox 4G FDD

Elle est destinée aux clients Pro/PME, Entreprise, ONG et Administration qui se trouvent dans des zones éligibles 3G/4G et non couvertes par le réseau filaire.

La gamme est composée de Quatre offres :

Une offre prepaid dénommée Box Pro avec un pass de bienvenue de 10Go, trois offres postpaid dédiées aux marché PME (Box Pro Silver (300Go), Box Pro Gold (400Go) et Box Pro Premium (500Go) et trois offres Postpaid pour le marché Grand Compte (Business Box Initial (3500Go), Business Box Performance (500Go) et Business Box Suprême (800Go).

Les services inclus sont :

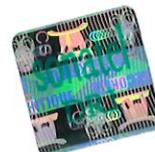
- Connexion de terminaux en Wifi (Jusqu'à 32 connexions simultanées)
- Plus de portée Wifi
- Un port Ethernet et un port RJ11

▪ La Flybox 4G TDD

Elle est destinée aux clients Pro/PME, Entreprise, ONG et Administration qui se trouvent dans des zones éligibles à la 4G TDD et non couvertes par le réseau FDD et filaire.

La gamme est composée de deux offres dénommées : Box-Office Pro prépayée avec un Pass de bienvenue de 40Go et Box-Office Intense Postpaid (500Go)

Les services inclus sont :



- Connexion de terminaux en Wifi
- Plus de portée Wifi
- Un port Ethernet et un port RJ11

▪ Les offres Liaisons Spécialisées Internet

L'offre Business Internet permet d'allouer une liaison dédiée au client (fibre ou cuivre) pour accéder à internet avec un débit garanti, symétrique, sécurisé et supervisé. Elle est packagée avec un ensemble de services : routeur managé, boîtier Fortigate, supervision des liens, lot de 6 adresses IP Fixe publiques, assistance et service client. D'autres services sont proposés en options payantes : Assistance temps de relève (ATR 4H, 6H, ou 8H), un second lien secours en nominal ou partage de charge.

Elle est composée de trois offres :

- Business Internet Master : débits de 1 à 10 Mbps
- Business Internet Premium : débits de 11 à 20 Mbps
- Business Internet Fibre : débits de 2 à 200 Mbps, et jusqu'à 10 Gbps en OSM

▪ Les offres Liaisons Spécialisées VPN

L'offre Business VPN permet d'interconnecter les sites du client avec des liaisons dédiées IP/MPLS (qui ne vont pas sur internet) avec un débit garanti, symétrique, sécurisé et supervisé. Elle est packagée avec un ensemble de services : routeur managé, supervision des liens, assistance et service client. D'autres services sont proposés en options payantes : Assistance temps de relève (ATR 4H, 6H, ou 8H), un second lien secours en nominal ou partage de charge.

Elle est composée de deux offres :

- Business VPN Master : débits de 1 à 20 Mbps
- Business VPN Fibre : débits de 2 à 200 Mbps, et jusqu'à 10 Gbps en OSM

▪ Lignes téléphoniques fixe

- **Gamme business Voix** : solutions d'accès analogique commuté permettant à l'utilisateur du service d'échanger de la voix ou des données (y compris fax) avec un correspondant ou d'accéder à Internet à très bas débit. La gamme est composée de d'une ligne sans forfait « Liberté Pro » et 4 lignes avec Forfait (Business voix initial, business voix performance business voix intense et business voix suprême)
- **Les accès de base T0 et accès primaires T2** : L'accès de base T0 & l'accès primaire T2 offrent un accès au Réseau Numérique à Intégration de Service (RNIS ou ISDN en anglais). Le réseau RNIS est un réseau numérique et commuté permettant de transmettre de la voix, des données, des images fixes, de disposer de secours de liaisons louées (interconnexion de réseaux locaux) et d'un accès plus rapide à Internet par rapport au Réseau Téléphonique Commuté (RTC).



- **La Gamme Business Talk (offres VoIP multilignes)** : Cette nouvelle gamme de téléphonie pour adresser les besoins de communication Multi-lignes des Entreprises. Elle s'inscrit dans le cadre du programme ALL-IP et se positionnera en gamme de remplacement des produits de communications multi-lignes T0 et T2 qui sont aujourd'hui sur des technologies en obsolescence. La principale particularité de cette nouvelle gamme de produits de téléphonie est qu'elle repose entièrement sur un accès Broadband qui peut être sur la technologie Fibre ou cuivre. La gamme est composée de deux offres (Business talk Silver 2 à 6 canaux et Business Talk Gold 10 à 150 canaux)
- **Le numéro vert** : C'est un service qui permet à une structure de mettre à la disposition de ses partenaires, clients ou prospects un numéro gratuit sur lequel ces derniers peuvent le joindre le numéro a une structure différente des numéros classiques : 800 00 ou 800 80
- **Le numéro Orange** : C'est un service qui permet à une structure de mettre à la disposition de ses partenaires, clients ou prospects un numéro spécial sur lequel ces derniers peuvent le joindre. A la différence du Numéro Vert, la personne appelant sur le Numéro Orange supporte une partie du coût de l'appel le numéro a une structure différente des numéros classiques : 818 00 ou 818 04
- **Infotel** : c'est le service Kiosque vocal de la SONATEL. Il permet à des entreprises (Fournisseurs de services) de mettre à la disposition de leur clientèle des services vocaux interactifs ou d'informations orales préenregistrées disponibles depuis tous postes téléphoniques à fréquences vocales des réseaux fixe et mobile.
- **Offres SMS Pro**

SMS Pro Gold : une solution postpayée d'envoi de SMS automatisé à partir du serveur client à sa propre liste de clients ou abonnés sous forme d'alertes sms, via des API (JSON, HTTPS, XML, JAVA), mis à sa disposition par Sonatel.

SMS Pro Silver : une solution de messagerie postpayée permettant d'envoyer via internet des SMS en masse à des correspondants nationaux et internationaux.

Depuis l'application web mise à sa disposition, le client se connecte et envoie les SMS à sa base et les destinataires les reçoivent en temps réel.

SMS Pro Bronze : une solution de messagerie prépayée permettant d'envoyer via internet des SMS en masse à des correspondants nationaux et internationaux.



Depuis l'application web mise à sa disposition, le client se connecte et envoie les SMS à sa base et les destinataires reçoivent en temps réel.

▪ Offres M2M

Le Machine to Machine, ou internet des objets, est la capacité pour des objets connectés à communiquer en temps réel entre eux, avec des systèmes d'information ou même avec des personnes (exemple : géolocalisation, télémétrie, télérelève, TPE...)

Forfaits M2M adaptés à chaque usage :

- Des cartes SIMs M2M à intégrer dans vos machines et équipements
- Des forfaits Data mobiles avec divers paliers (20Mo, 50Mo, 100Mo, 500Mo, 1Go, 2Go) pour assurer la connectivité

Un APN dédié pour sécuriser les communications

Une plateforme de gestion des SIMs M2M

- Accès gratuit au portail Selfcare B2B simple et ergonomique
- Gardez le contrôle sur l'ensemble de vos flottes de cartes SIM M2M en quelques clics, n'importe où, à n'importe quel moment, et surtout, en toute autonomie
- Automatisez vos opérations : activation et changement de carte sim, suspension de trafic, supervision de connectivité, localisation de la sim...

▪ Offres Fleet

Fleet est une solution de géolocalisation permettant aux entreprises de mieux gérer leur flotte de véhicules. Elle les aide à optimiser la gestion de leurs équipes et des trajets effectués et diminuer les coûts d'utilisation des véhicules. Elle est disponible en 2 formules :

- Boîtier à l'achat
- Boîtier en location.

NB : le détail de la tarification des offres Entreprises et Administration est disponible sur www.orangebusiness.sn.

3. Contrats-Type

Pour toute souscription aux offres postpayées d'Orange par un client, un contrat est dûment signé par ce dernier et un représentant de SONATEL.



Le contrat est composé de quatre parties majeures que sont : les informations client, les informations relatives au service, les mentions légales et les conditions générales de vente.

A titre d'exemple, des modèles de contrat sont intégralement mis en annexe

- Marché Grand Public : Modèle de contrat Fibre Méga Plus
- Marché Entreprises : Modèle de contrat Jamono Prépayé

4. Les procédures mises en place pour s'assurer de la fiabilité des factures

On distingue cinq grandes étapes de la facturation : la préfacturation, les tests de facturation sur les environnements de préproduction, les tests de facturation sur les environnements de production, la facturation et la validation de la facturation.

- **La préfacturation** couvre toutes les activités de suivi et de traitement des différents éléments de la facture : abonnements, tickets de communications, tickets de prestations ; elle consiste pour l'essentiel à s'assurer et le cas échéant à faire en sorte que tous les éléments de la facture déversés dans les tables de facturation sont correctement valorisés et imputés aux souscriptions auxquelles ils doivent être rattachés.
- **Tests facturation sur les environnements de préproduction (Trial Facturation préprod)** : correspond à des tests de facturation qui sont déroulés entre le 25 et le 30 du mois facturé. Ces tests de facturation (un pour le mobile post payé/hybride, un pour le Fixe-Internet-TV) permettent de repérer par contrôle d'échantillonnage les contrats des clients dont la facture nécessite une analyse complémentaire. Cette étape permet d'anticiper les corrections éventuelles à apporter sur la facturation réelle des contrats présentant d'éventuelles anomalies
- **Tests de facturation sur les environnements de production (Trial Facturation production)** : correspond à des tests de facturation qui sont déroulés entre le 1^{er} et le 03 du mois suivant le mois facturé. Ces tests permettent de s'assurer que les contrats dont la facture était sortie en anomalie dans les tests de facturation sur les environnements de tests sont bien corrigés et qu'il n'y a pas d'autres anomalies de facturation, bref cette étape permet de s'assurer que tous les contrats sont facturés conformément aux termes du contrat et à leur consommation.
- **La facturation** est la période la plus courte du macro-processus de facturation ; elle débute dès la fin des traitements de pré facturation et les tests de facturation et consiste pour l'essentiel à lancer les programmes de calcul et génération des factures. Cette étape fait également lieu de contrôle non plus sur les contrats individuels mais sur les flux facturés comparés (flux du mois facturé comparé à la moyenne des flux facturés des 3 mois précédents)



- **La validation de la facturation** correspond à l'étape ultime de la facturation. Elle est conditionnée par les résultats des tests et contrôles effectués sur les différents éléments de la facture et sur les flux facturés. Elle consiste à confirmer les montants facturés et à autoriser leur déversement au débit des comptes clients.

5. Règles de conduite des employés concernant le traitement des réclamations des clients

5.1 Formation des nouveaux conseillers clients

La formation initiale démarre par une session sur la connaissance de Sonatel mais également une présentation de l'activité, de la mission du nouveau collaborateur. Une première immersion est faite au niveau du plateau pour une appréciation de l'environnement de travail.

Le module de la Gestion de la relation client qui est fondamental dans la qualité de la prise en charge client (Attitude, Posture et Charte discours Orange) est ensuite déroulé pour une meilleure prise en charge des interactions avec le client final ainsi que le module Orange In Touch qui aide le nouveau collaborateur à avoir les outils nécessaires pour une bonne Culture Client.

Elle se poursuit avec le module sur les offres et services phares du catalogue de Sonatel.

Les conseillers s'initient ensuite à la partie « applications et système d'information » à utiliser dans le cadre de leur activité.

Les conseillers terminent leur parcours de formation avec les actions effectuées sur les différentes positions de travail qui leur permettent de découvrir les réalités du terrain en prenant des appels avec un système de mentorat (Débriefing après appel).

Des ateliers sont animés tous les jours pour une meilleure appropriation du script d'entretien mais également des codifications et des cas difficiles auxquels ils peuvent faire face lors d'une interaction

Une fois la formation terminée, les conseillers sont évalués sur la base des modules déroulés pour confirmer la bonne compréhension des produits et des processus mais également pour s'assurer d'une bonne prise en charge des clients.

Les critères de performance sont revus chaque année en fonction des résultats des tests de l'année en cours et des nouvelles exigences liées à l'activité.

5.2 Processus de traitement d'une plainte client sur le marché Grand Public

Ce paragraphe détaille, dans l'ordre, les différentes étapes de traitement d'une plainte ou d'une requête client sur le marché Grand Public.

5.2.1 Réception d'une plainte client

La Sonatel a mis en place plusieurs canaux de contact pour recueillir et traiter les plaintes et les requêtes des clients sur le marché Grand Public.



Accueil Physique :

- Agences commerciales de Dakar et dans les régions du Sénégal
- Réseau de distribution

Téléphone :

1441 : Mobile prépayé

1443 : Mobile Post Payé

1413 : Fixe et Assistance technique ADSL

800 810 820 : Information et Assistance Clients Fibre

1444 : Plateau Orange Money

800 00 60 60 : Partenaires Distributeurs

Réseaux sociaux :

Facebook : facebook.com/orange.sn

X (Ex Twitter) : @orange_sn

Whatsapp : 771370101

Instagram : https://www.instagram.com/orange_senegal/

Mail : serviceclient@orange-sonatel.com

USSD : #1413#

Internet :

- assistance.orange.sn
- Plateforme ARTP

Application Mobile : Max It

**Courrier :**

- Siège Social Sonatel VDN, BP 64 Dakar/Sénégal
- ARTP

Autres dispositifs d'écoute clients : Registres de suggestions disponibles en agence.

5.2.2 Qualification et Enregistrement de la plainte du client

Les plaintes reçues sont enregistrées par le conseiller dans le système d'information avec les informations suivantes :

- Numéro de téléphone
- Numéro de contact
- Nature de l'appel
- Motif de la plainte
- Autres précisions selon le type de plainte et de client (exemple si c'est une plainte sur facture : le mois concerné, etc.)

5.2.3 Accusé de réception et Analyse de la plainte

L'agent du front office ou du back office concerné :

- Valide avec le client le contenu de sa plainte (par téléphone, ou sur place) ;
- Communique un délai de traitement prévisionnel selon le cas au client ;
- Analyse la plainte du client pour voir sa nature et son degré de complexité ;

Le traitement de la plainte dépend de la disponibilité des éléments de réponse.

Les cas de figure suivants peuvent se présenter :

- Si les éléments de réponse sont disponibles, le conseiller fournit la bonne information au client
- Si les éléments de réponse ne sont pas disponibles,

L'agent traitant envoie la plainte à un niveau supérieur pour prise en charge.

5.2.4 Analyse des éléments de réponse et Traitement de la plainte

Une fois les éléments de réponse collectés, l'agent poursuit l'analyse et détermine sur cette base le caractère confirmé ou non de la plainte et en informe le client.

Si la plainte client a un impact financier ou est source d'insatisfaction client, un dossier argumenté est élaboré et soumis à validation à la hiérarchie.

5.2.5 Plainte client donnant lieu à un geste commercial

Dans le cas d'une réclamation non confirmée, l'agent traitant peut, selon le cas, proposer un geste commercial pour le client qu'il transmet à la hiérarchie pour validation.



5.2.6 Plainte client donnant lieu à un dégrèvement

Si la plainte est confirmée avec un impact financier ou est consécutive à une longue période d'indisponibilité du service souscrit, un dossier est élaboré et un dégrèvement accordé à la hauteur du préjudice subi par le client.

5.2.7 Réponse au client et clôture de la plainte

Une réponse est systématiquement faite au client par le canal de réception de la plainte.

5.3 Processus de traitement d'une plainte client sur le marché Entreprises et Etat

Ce paragraphe détaille, dans l'ordre, les différentes étapes de traitement d'une plainte ou d'une requête client sur le marché Entreprises et Etat.

5.3.1 Réception de la réclamation ou de la remontée du client

Les réclamations clients Entreprises et Etat sont déposées et/ou reçues au niveau de la Direction des Entreprises (DDE) par téléphone (au 800800800), en physique (Visites clients par les commerciaux et agences Sonatel), par courrier physique, par mail (serviceclient@orangebusiness.sn ou wecare@orangebusiness.sn) et par Internet (www.orangebusiness.sn).

5.3.2 Enregistrement de la réclamation ou de la remontée

Toutes les réclamations sont enregistrées dans le Système d'Information pour une prise en charge par le front office ou la cellule Back Office Réclamation selon la complexité de la réclamation.

5.3.3 Accusé de réception de la réclamation ou de la remontée

Un accusé de réception est systématiquement transmis au client à J+1 au plus tard par mail ou par courrier en se conformant au canal choisi par celui-ci et en précisant le délai de traitement de la réclamation suivant la cartographie définie au niveau de la Direction (simple, standard ou complexe).

Un ticket est aussi transmis via le SI au back office réclamation si celle-ci est complexe pour prise en charge.

5.3.4 Analyse de la réclamation ou de la remontée

Après l'envoi de l'accusé de réception, l'agent en charge du dossier au niveau de la cellule back office Réclamation procède à l'analyse de la réclamation du client.



Il effectue, ainsi, une recherche approfondie des éléments de réponse liés à la réclamation au niveau des différents systèmes d'information et des dossiers clients existants. Il sollicite, en outre, tous les supports internes nécessaires au traitement de la réclamation.

Au besoin, des échanges téléphoniques ou des visites sur site (chez le client) sont organisés avec le client pour des précisions sur sa réclamation.

5.3.5 Préparation du dossier de dégrèvement ou de geste commercial

Si la réclamation doit donner lieu à un dégrèvement ou à un geste commercial un dossier avec tous les éléments de preuve et/ou les arguments nécessaires est présenté à la hiérarchie pour validation selon le niveau de délégation.

5.3.6 Réponse au client

A l'issue du traitement du dossier, une réponse est envoyée au client suivant le canal de réception de la réclamation. Si le délai de traitement annoncé lors de l'accusé de réception risque d'être dépassé, une réponse intermédiaire est immédiatement transmise au client pour lui permettre d'avoir plus de visibilité sur le traitement en cours de sa réclamation.

5.3.7 Bouclage avec le client

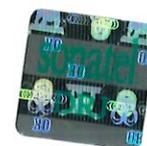
Après avoir envoyé une réponse définitive, l'agent appelle le client pour s'assurer que ce dernier a reçu et a bien compris la réponse. Les remontées clients issues de ces entretiens sont enregistrées et archivées.

En cas de dégrèvement, le montant est précisé au client dans la réponse avec les lignes concernées pour une meilleure compréhension de ses prochaines factures.

5.4 Commission de Médiation sur les réclamations des clients à caractère litigieux

Dans sa volonté d'améliorer le traitement des réclamations clients conformément à certaines dispositions issues du nouveau cahier des charges de SONATEL et les nouvelles dispositions de la loi n°2018-28 du 12 décembre 2018 portant Code des Communications électroniques au Sénégal, Sonatel a mis en place une commission de médiation directement rattachée à la Direction Générale de Sonatel.

La commission de médiation a pour mission de prendre connaissance des réclamations écrites ou orales concernant la qualité des services et/ou les problèmes de facturation des clients Grand Public, Professionnels, Entreprises lorsque celles-ci n'ont pu être directement réglées par le personnel opérationnel de Sonatel.

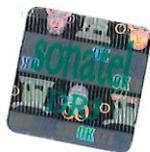


A cet effet, la commission est supervisée par le Directeur du Service Client qui est considéré comme le médiateur de la Sonatel et peut être saisi par courrier adressé au Médiateur de Sonatel.

Conformément au cahier des charges, le comité de médiation, a pour but de :

- a. Proposer des solutions de règlement amiable pour les réclamations dures
- b. Proposer au DG des mesures qui permettent de mieux prendre en compte les attentes des consommateurs et de traiter efficacement les réclamations ;
- c. Présenter un rapport d'activités annuel au DG de la Sonatel. Une copie de ce rapport est transmise à l'ARTP sur demande

En 2023 sur les 12 réclamations reçues par la commission, les 8 ont été avec une satisfaction totale des clients concernés.



6. Annexes :

6.1 Modèle de contrat Fibre Méga Plus



221220 CC CGA
Offres Fixes - VF.pdf



220831CC
Formulaire de souscri

Modèle de contrat d'abonnement Jamono Prépayé



240125 CCS
Formulaire + CGA de



1. Objet

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

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

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

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

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

2. Description des Services

2.1 Service de téléphonie

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

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

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

2.2 Service Internet

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

2.3. Service Télévision Orange (TVO)

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

4. Conditions préalables à la fourniture du Service

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

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

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

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

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

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

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

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

5. Conditions techniques de raccordement

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

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

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

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

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

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

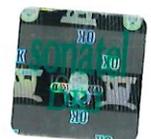
Le Client garantit, au jour de l'intervention, avoir effectué le câblage fonctionnel à proximité du lieu d'installation.

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

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

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

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





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

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

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

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

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

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

7. Équipements

7.1. Description

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

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

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

7.2. Mise à disposition ou location

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

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

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

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

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

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

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

7.3 Garantie

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

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

7.4. Restitution des Équipements

En cas de résiliation du Contrat, le Client restitue les Équipements complets (y compris les accessoires) en bon état de fonctionnement en les restituant en agence lors de la résiliation. En cas de non-restitution des Équipements lors de la résiliation, SONATEL facturera au Client le prix de l'Équipement.

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

8. Débits

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

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

8.1 Internet sous ADSL

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

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

8.2 Internet sous VDSL

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

8.3 Internet sous Fibre

8.3.1 Raccordements en fibre jusqu'au domicile

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

8.3.2 Raccordements en fibre jusqu'au quartier / Immeuble

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

8.4 LTE/TDD

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

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

9. Délai de rétablissement du Service Internet

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





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

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

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

10. Durée et prise d'effet

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

La fourniture du Service ne se fera pour certaines offres qu'après étude de faisabilité technique par les équipes de SONATEL confirmant la faisabilité effective du raccordement. Par conséquent, les Parties reconnaissent que le Contrat ne sera formé qu'à compter de la mise en service effective.

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

11. Obligations de SONATEL

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

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

12. Obligations du Client

12.1 Engagements du Client

Le Client s'engage à utiliser l'offre internet qu'il a souscrite conformément à l'usage pour lequel elle a été conçue et commercialisée.

Le Client est seul responsable de l'utilisation et de la conservation des matériels mis à disposition ou loués par SONATEL décrits dans les Tarifs des offres de SONATEL.

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

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

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

SONATEL informe expressément le Client qu'Internet n'est pas un réseau sécurisé. Dans ces conditions, il appartient au Client de prendre toutes les mesures appropriées (pare-feu, antivirus, etc.) de façon à protéger ses propres données et/ou logiciels, préalablement et postérieurement à la mise en place des services.

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

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

12.2 Interdiction dans l'utilisation du ou des Services souscrits

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

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

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

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

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

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

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

pouvant ainsi perturber la disponibilité des dits serveurs ou réseau.

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

En cas de fraude, utilisation non-conforme ou commercialisation desdits services, à la découverte de SONATEL, cette dernière se réserve le droit de suspendre ou résilier immédiatement, de plein droit, et sans aucune formalité préalable, le Contrat le liant au Client contrevenant, sans préjudice de le poursuivre pour la réparation de tout préjudice que l'utilisation non-conforme du ou des services concernés aura engendré pour SONATEL. Dans ce cas, tous les avantages, crédits téléphoniques, volume de données internet, disponibles sur la ligne du Client seront perdus et ce dernier ne pourra pas les réclamer.

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

13. Rétractation

13.1 Modalités de l'exercice de la rétractation

Le Client a le droit, si applicable, de se rétracter dans un délai de sept (7) jours francs à compter de la date de livraison du ou des Produits commandés, à moins de bénéficier d'un délai plus long qui serait indiqué dans le formulaire spécifique à l'offre afférente.

Le Client peut enfin se rétracter au jour de la livraison. Dans ce cas, il devra refuser le Produit lors de la livraison à l'adresse qu'il a indiquée.

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

Le Client peut télécharger le formulaire de rétractation disponible sur le site www.orange.sn, le remplir et déposer le Produit en agence Orange ou se déplacer en agence, y remplir directement le formulaire en procédant en même temps au dépôt du Produit retourné.

Il devra être muni de sa pièce d'identité et de la facture ou reçu remis lors de la livraison.

12.1 Retour du ou des Produits

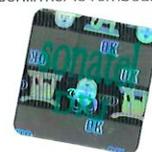
Le produit à retourner devra être présenté complet et dans son conditionnement (sans altérer ou égratigner l'emballage, le Produit et ses accessoires) qu'il a reçu lors de la livraison.

L'agence réceptionne le Produit et envoie au Service d'Assistance Utilisateur pour procéder aux vérifications d'usage, dans les sept (7) jours, suivant les critères de recevabilité qui tiennent notamment des délais de rétractation, des conditions (conditionnement) de retour du ou des produits concernés et informera le Client de la recevabilité de sa rétractation ou non ainsi que des modalités de remboursement.

12.2 Remboursement du Client à la suite de sa rétractation

Si le Client a exercé son droit de rétractation dans les délais et remis le ou les produits dans les mêmes conditions que lors de la livraison (sans altération aucune), le remboursement du prix d'achat sera effectué dans les sept (7) jours qui suivent la notification de son droit à remboursement via Orange Money, sur son numéro s'il dispose d'un compte Orange Money ou par Transfert avec Code qu'il pourra récupérer auprès d'un point Orange Money. Le Client pourra aussi choisir de recevoir son remboursement par chèque s'il a payé par le même instrument. Il exprimera son choix dans le formulaire de rétractation.

Le Service Client rappellera le Client pour confirmer le remboursement et s'assurer qu'il a été effectif.





13.2 Causes du non-remboursement à la suite de la rétractation

Dans le cas où le ou les Produits retournés lui seront restitués (parce que le retour n'a pas été fait dans les conditions indiquées), à charge pour le Client de passer les récupérer dans une agence (qui lui sera communiquée).

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

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

- modem endommagé ou rayé ;
- utilisation de plus de 15 Go du Pass de bienvenue activé à la souscription ;
- voyants non allumés ;
- coque du Modem ouvert ;
- achat de Pass Internet en sus du Pass initial positionné à la souscription ;
- boîte d'emballage présentant une quelconque déchirure.
- Le numéro de série de la batterie ou autre accessoire (chargeur) est différent de celui qui a été livré ;
- Le film de protection du terminal est dégradé ou perdu ;
- Le terminal désinlocké au premier usage ne peut faire l'objet de rétractation
- Un élément constituant le Produit ne fonctionne plus (par exemple, l'Antenne ne fonctionnant plus, le terminal ne s'allume plus) ;
- L'équipement du terminal est ouvert et dévissé ;
- L'équipement ne dispose plus du même serial number livré ;
- Le manuel d'utilisation n'est plus en bon état ;
- La boîte d'emballage présente une quelconque dégradation (déchirure, déformation, présence de tâches) ;
- L'original du Bordereau de livraison est perdu ;
- L'un des équipements du terminal remis lors de la souscription est perdu, qu'il s'agisse d'une Antenne, Cordon d'alimentation, Boîte d'emballage, Guide d'utilisateur, Câble d'alimentation, Chargeur, écouteurs.

14. Tarifs des services

14.1 Composition des tarifs

Les Tarifs des Services ainsi que leurs modalités d'application figurent dans les Fiches Produits de SONATEL. Ils sont, en outre, indiqués sur le formulaire de souscription comportant les Conditions spécifiques de chaque offre, que le Client signe.

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

14.2 Modification des tarifs

SONATEL peut faire évoluer les Tarifs de ses Services Fixes et de ses Services Complémentaires ou Optionnels. Dans ce cas, le Client en est informé par tout moyen laissant trace écrite un (1) mois avant l'application des nouveaux Tarifs. Le Client peut, s'il refuse une augmentation de Tarifs appliquée sur le Service Mobile, résilier son abonnement durant les quatre (4) mois qui suivent la notification de l'application des nouveaux Tarifs et ce, même avant l'expiration de la période minimale d'abonnement.

Si le Client refuse l'augmentation des Tarifs appliquée sur un service complémentaire et/ou optionnel, il peut, durant les quatre (4) mois qui suivent l'entrée en vigueur des nouveaux Tarifs, résilier ledit service complémentaire et/ou optionnel.

15. Facturation, paiement et garanties

15.1 Facturation

Les factures, établies chaque mois, sont payables au plus tard à la date d'échéance y indiquée.

L'option Facture électronique est retenue par défaut sauf demande expresse contraire du Client. L'adresse électronique transmise par le Client à SONATEL lors de la souscription sera utilisée dans la relation entre le Client et SONATEL. Le Client s'engage à informer SONATEL de tout changement d'adresse email.

Le montant de la facture peut aussi être envoyé par SMS sur le numéro mobile du Client.

Le Client peut avoir accès jusqu'à ses douze (12) dernières factures et ses factures détaillées archivées sur le site Internet www.orange.sn dans la rubrique Espace Client.

15.2 Paiement de facture

Certains services sont payables avant consommation. Pour d'autres, le paiement sera effectué avant consommation. Le cas échéant, ce sera précisé dans le formulaire de souscription y afférent.

Le paiement s'effectue, au choix du Client, par prélèvement automatique, par chèque ou par virement, en espèces, via Orange Money ou par tout autre mode de paiement que lui propose SONATEL.

Le Client, optant pour le prélèvement bancaire, devra impérativement adresser à SONATEL une autorisation de prélèvement valide, en complément de ses coordonnées bancaires.

Le Client en prélèvement bancaire peut être informé par SMS du montant de sa facture, de sa date d'échéance et de sa disponibilité dans son Espace Client.

Les paiements par chèque ne sont autorisés que pour les factures dont les montants sont supérieurs ou égaux à cent mille (100 000) francs CFA.

15.3 Non-règlement

Les sommes dues à SONATEL par le Client, après éventuellement relance restée sans effet, sont majorées d'intérêts de retard calculés à compter de la date de réception du courrier portant mise en demeure de payer sur la base du taux d'intérêt légal.

Dans le cas où un titre de paiement émis au profit de SONATEL ne serait pas honoré, les frais divers liés à l'impayé sont facturés au Client (frais de rejet de chèque impayé ou de prélèvement automatique, etc.).

En cas de paiement d'une facture par chèque revenu impayé, il peut être demandé au Client de remettre pour le paiement des factures ultérieures un chèque certifié par sa banque.

La non-réception d'une facture ne saurait justifier un retard ou une absence de paiement de la part du Client.

En cas de non-paiement par le Client des sommes dues, SONATEL se réserve le droit de restreindre la ligne du Client et, le cas échéant, en l'absence de contestation sérieuse dûment motivée, les autres lignes dont celui-ci est titulaire, sans préjudice de son droit à suspendre les Services selon les modalités précisées ci-dessous.

Lorsque le Client a conclu un ou plusieurs autres Contrats avec SONATEL pour lesquels il est à jour de ses paiements, la totalité des sommes dues est reportée sur le(s) compte(s) à jour. SONATEL pourra faire application du principe de la solidarité de créance.

16. Déménagement

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

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

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

17. Suspension - Résiliation du Contrat

17.1 Suspension

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

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

À titre commercial et dans les cas listés ci-dessous, le Client pourra suspendre son Contrat en accompagnant sa demande écrite des pièces justificatives y afférentes dans les cas ci-dessous :

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

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

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

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

17.2 Résiliation

17.2.1 Résiliation à l'initiative du Client

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





Toutefois, le Client souhaitant résilier le Contrat (avant l'arrivée de l'échéance fixée par la durée d'engagement minimale souscrite) devra payer à SONATEL les sommes correspondant aux redevances qu'il devrait verser sur la période contractuelle restant à courir.

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

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

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

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

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

La résiliation du présent Contrat entraînera la coupure des Services et la résiliation des options éventuellement souscrites par le Client.

Il est précisé que le Client fera son affaire personnelle de toute résiliation de services fournis par un tiers. En cas de résiliation, le Client doit restituer ses Équipements. Il est rappelé qu'en cas de non-restitution, des frais pourront lui être facturés.

17.2.2 Résiliation à l'initiative de SONATEL

SONATEL peut résilier le Contrat du Client, de plein droit, sans aucune formalité préalable, et sans qu'il ne puisse prétendre à une quelconque indemnisation, dans les cas suivants :

- manquement du Client à l'une quelconque de ses obligations,
- non-règlement du dépôt de garantie ou de l'avance sur facturation,
- non-paiement par le Client d'une facture échue au-delà de l'échéance communiquée par SONATEL.
- force majeure affectant SONATEL pendant plus de quinze (15) jours ouvrables,
- à compter du jour où, dans le cadre de la mise en œuvre d'une procédure de redressement judiciaire ouverte à l'encontre du Client, l'administrateur judiciaire se prononce, implicitement ou explicitement, en faveur de la non-continuation du présent Contrat, ou à compter du prononcé du jugement de liquidation judiciaire.

17.3 Conséquences du terme du Contrat

SONATEL pourra, six (06) mois à compter du terme du Contrat, supprimer toutes les données et adresses de courriers électroniques stockées sur son serveur y compris les courriers électroniques, les messages téléphoniques ainsi que les pages personnelles du Client.

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

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

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

18. Données à caractère personnel

Les données à caractère personnel relatives au Client recueillies par SONATEL sont traitées dans le cadre de l'exécution des présentes conformément aux dispositions de la loi 2008-12 du 25 janvier 2008 sur les données à caractère personnel et de la loi n°2008-08 du 25 janvier 2008 sur les transactions électroniques. Ainsi, tout Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition au traitement des données à caractère personnel le concernant en adressant un courrier par écrit quel qu'en soit le support et sans frais à SONATEL (64, Voie de Dégagement Nord, Cité Keur Gorgui, BP 69 à Dakar). Toutefois, le droit d'opposition ne s'applique pas lorsqu'il s'agit de communiquer au Client des informations relatives à l'utilisation de son Service et à son Abonnement.

SONATEL pourra utiliser ces données pour la gestion du compte du Client et, le cas échéant, pour des opérations de marketing direct, dans les conditions prévues par la Délibération n°

2014-20/CDP du 30 mai 2014 sur les conditions de prospection directe, en adressant au Client, par quelque support que ce soit, des informations sur ses produits ou services.

SONATEL se réserve également le droit :

- d'utiliser ces données dans le cadre d'opérations de marketing direct, conformément aux dispositions de la délibération susmentionnée, pour communiquer au Client, par tout média disponible, des offres commerciales de ses partenaires complémentaires aux produits et services fournis par SONATEL.
- de communiquer ces données aux sociétés du groupe SONATEL à condition de respecter les formalités déclaratives devant la Commission de Protection des Données à Caractère Personnel en cas de transfert de données vers un pays tiers.
- sauf avis contraire du Client, en application de l'article 47 du décret n°2008-721 du 30 juin 2008 portant application de la loi 2008-12 du 25 janvier 2008 sur les données personnelles, d'exploiter et de communiquer, après anonymisation, lesdites informations à des tiers, notamment à des cabinets d'étude de marché et instituts de sondage et exclusivement à des fins d'étude et d'analyse, et ce, conformément à la délibération sur la prospection directe précitée.
- sauf avis contraire du Client, d'exploiter et de communiquer lesdites informations à des sociétés dans le cadre d'opérations commerciales conjointes ou non, notamment pour des opérations de marketing direct, et ce, conformément à la délibération sur la prospection directe précitée.

À tout moment, le Client peut faire valoir son droit d'opposition dans les conditions susmentionnées. Les données personnelles du Client nécessaires à la réalisation des Contrats le liant à SONATEL, pourront être transmises à des partenaires commerciaux, conformément aux dispositions précitées. Par ailleurs, les données à caractère personnel relatives au Client peuvent faire l'objet, après autorisation de la Commission de Protection des Données à Caractère Personnel, d'un transfert vers un pays hors du Sénégal aux fins de l'exécution des présentes. Enfin, et dans le cadre des obligations légales en la matière, SONATEL peut être amenée à communiquer les informations relatives au Client à la demande des Autorités judiciaires ou Administratives compétentes.

La communication se fera conformément aux dispositions légales applicables en la matière.

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

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

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

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

20. Responsabilités

20.1 Responsabilité de SONATEL

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

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

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

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



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

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

La réparation de tout dommage ou de l'ensemble des dommages directs survenus chez le Client au cours d'une année civile et exclusivement imputable à SONATEL est limitée aux montants versés au titre des redevances mensuelles par le Client sur une période de douze (12) mois précédant la survenue du ou de l'ensemble des faits générateurs.

20.2 Responsabilité du Client

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

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

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

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

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

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

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

21. Force majeure

Aucune des deux parties ne sera tenue pour responsable vis-à-vis de l'autre de la non-exécution ou des retards dans l'exécution d'une obligation des présentes qui seraient dus au fait de l'autre partie consécutivement à la survenance d'un cas de force majeure habituellement reconnu par la jurisprudence.

Le cas de force majeure suspend les obligations nées des présentes pendant toute la durée de son existence. Toutefois, si le cas de force majeure avait une durée d'existence supérieure à sept (7) jours consécutifs, il ouvrirait droit à la résiliation de plein droit du présent Contrat par l'une ou l'autre des parties huit (8) jours après l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception notifiant cette décision.

22. Modification

SONATEL peut être amenée à procéder à des modifications de prix ou des caractéristiques du Service.

Le Client sera informé de toute modification le concernant au moins un (1) mois avant son entrée en vigueur. Dans ce cas, le Client peut, par dérogation à l'article « Résiliation » des présentes, résilier le Contrat sans frais jusque dans un délai de quatre (4) mois à compter de l'entrée en vigueur de ladite modification.

Toute modification des présentes Conditions Générales sera publiée sur le site www.orange.sn.

23. Changement de numéro et détails de communication

Le Client peut demander le changement de numéro d'appel dans la mesure des stocks disponibles et des procédures y relatives.

Les détails de communications pourront être fournis conformément aux dispositions légales applicables et conformément aux procédures de SONATEL.

24. Convention de preuve

SONATEL et le Client conviennent que leur signature électronique simple ou qualifiée ainsi que les interactions, échanges effectués ou reçus par message SMS ou par voie électronique et plus généralement les documents électroniques échangés entre elles ont la même valeur juridique qu'ils avaient été donnés sur papier. Elles conviennent de les conserver conformément au délai légal.

25. Cession

SONATEL pourra librement céder, transférer, déléguer, sous-traiter ou aliéner tout ou partie de ses obligations, droits, titres ou intérêts en vertu du Contrat.

26. Réclamations

Le Service Client est accessible :

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

Ce Service d'assistance technique et commerciale est composé de trois niveaux de contact : premier niveau de contact par téléphone/courrier électronique. Les demandes seront traitées dans un délai compris entre dix (10) jours ouvrés et un mois à compter de la date de l'appel, sauf cas exceptionnels.

Si le premier niveau n'a pas donné satisfaction, un deuxième niveau de contact peut être saisi par courrier simple contre décharge à : SONATEL l'adresse 64, Voie de Dégagement Nord (VDN), Boite postale numéro 69 Dakar.

Sauf cas exceptionnel, le Client recevra une réponse écrite dans un délai d'un mois à compter de la réception effective de son courrier. Après épuisement des recours amiables internes, le Client est en droit de saisir le troisième niveau de contact, le Médiateur des communications électroniques qui est l'Autorité de Régulation des Télécommunications et des Postes (ARTP) via son site internet.

27. Droit applicable – Règlement des litiges

Le présent Contrat est soumis au droit Sénégalais.

Tous les litiges nés à l'occasion de l'exécution ou de l'interprétation du présent Contrat sont soumis, à défaut d'accord amiable, au Tribunal de Grande Instance de Dakar auquel les Parties attribuent compétence territoriale.



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 débloquée 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.

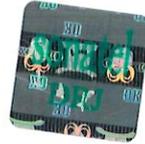


SONATEL et l'Utilisateur conviennent que l'échange électronique entre elles représente valablement le contenu de leurs échanges et, le cas échéant, de leurs engagements.

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.