

# CONDITIONS GENERALES DE VENTE DES PRODUITS ET SERVICES ORANGE BUSINESS SERVICES

## **ARTICLE 1 : OBJET**

Les présentes conditions générales s'appliquent à la vente des produits et services Orange Business Services. Des conditions spécifiques pourront être ultérieurement signées par les parties pour compléter ou préciser les présentes conditions générales.

Les présentes dispositions se substituent et/ou remplacent selon le cas celles qui auraient pu être conclus antérieurement entre le Client et SONATEL.

## **ARTICLE 2 : CONDITIONS DE SOUSCRIPTION.**

Lors d'un abonnement à un service, SONATEL peut demander au Client tout justificatif nécessaire relatif à son identité, son adresse et son statut.

Lorsque le Client veut s'abonner en ligne, il est soumis aux conditions d'abonnements figurant en ligne sur le site [www.orangebusiness.sn](http://www.orangebusiness.sn).

Les dettes contractées au titre d'un contrat d'abonnement suspendu ou résilié devront être réglées préalablement à la souscription de tout nouveau contrat d'abonnement. Si le Client ne fait pas état de l'existence de dettes préalables ou si le client a effectué des déclarations inexactes lors de l'abonnement au service, la résiliation du ou des abonnements sera effectuée de plein droit.

## **ARTICLE 3 : CAUTION.**

L'abonnement à un service peut nécessiter un dépôt de garantie aussi appelé caution ou l'engagement d'une caution solidaire et solvable.

Cette caution conformément aux dispositions légales applicables sera déposée à la Caisse des Dépôts et Consignations.

Le montant de la garantie n'est pas producteur d'intérêts. Après la résiliation du contrat, la somme déposée en garantie sera remboursée au CLIENT par la Caisse des Dépôts et Consignations conformément aux procédures en vigueur et sous réserve du paiement de l'intégralité des sommes dues à la SONATEL.

## **ARTICLE 4 : PRIX.**

Les prix des produits ou services vendus sont ceux en vigueur au jour de la commande. Ces prix s'entendent hors taxes et sont payables en francs CFA. Ces prix sont consultables sur [www.orangebusiness.sn](http://www.orangebusiness.sn), dans les agences commerciales de SONATEL ou dans son réseau de distribution

## **ARTICLE 5 : FACTURATION.**

Les sommes dues au titre d'un contrat d'abonnement font l'objet de factures, qui sont adressées au Client ou, le cas échéant, au tiers payeur désigné par celui-ci. En cas de non paiement d'une facture, SONATEL pourra restreindre, suspendre ou résilier le service.

Les prix facturés sont ceux en vigueur au jour de la facturation. Ils peuvent être modifiés à tout moment sous réserve d'une information préalable du Client faite par tout moyen à la convenance de la SONATEL.

La TVA et autres taxes éventuelles sont à la charge du client.

## **ARTICLE 6 : PAIEMENT.**

Les produits ou services vendus sont payables selon les conditions de l'offre et conformément aux procédures en vigueur à SONATEL. Toutefois, un paiement échelonné peut être accepté pour certains types de produits ou services moyennant le versement d'un acompte à la commande et le

solde à régler suivant l'échéancier qui a été accordé au client par SONATEL.

Les sommes facturées sont payables à la date d'échéance indiquée sur la facture. A l'expiration de celle-ci, SONATEL a la faculté de restreindre ou de suspendre le service après information des clients par tout moyen à sa convenance.

Passé le délai de suspension, SONATEL est en droit de résilier le contrat. Les divers frais qui peuvent résulter d'un impayé ou d'un paiement partiel sont à la charge du Client, sauf dispositions légales ou réglementaires contraires.

Une avance sur consommation pourra être demandée au Client lorsque le montant des communications passées entre deux périodes de facturation atteint un montant supérieur à la moyenne des communications effectuées sur les trois dernières périodes de facturation.

SONATEL se réserve de droit de procéder à la suspension du service en cas de refus ou dans l'attente du règlement de l'avance sur consommation par le Client. Cette avance sur consommation vient en déduction des sommes dues et à venir du Client.

Est tiers payeur la personne physique ou morale désignée par le Client pour recevoir et payer les factures correspondant aux services fournis au Client. En cas de désignation d'un tiers payeur, le Client demeure titulaire des droits et obligations à l'égard de SONATEL. Le tiers payeur sera informé, de toute modification des tarifs de services fournis au Client. En cas de défaillance du tiers payeur, l'abonné n'est pas exonéré de son obligation de paiement.

## **ARTICLE 7 : SOLIDARITE DE CREANCES.**

Lorsque le client a conclu un ou plusieurs autres contrats avec SONATEL pour lesquels il est à jour pour les paiements, l'intégralité des sommes dues est reportée sur le(s) compte(s) à jour dont le Client est titulaire.

## **ARTICLE 8 : OBLIGATIONS ET RESPONSABILITE DE SONATEL.**

SONATEL met en place les moyens nécessaires à la bonne marche du service.

SONATEL ne peut être tenue responsable notamment :

- de cas de force majeure ou cas fortuit,
- d'une conséquence découlant de toute intervention d'un tiers dans le matériel ou le réseau du Client,
- de l'installation et du fonctionnement d'équipements non installés par SONATEL.

SONATEL ne saurait en aucun cas être tenue de réparer d'éventuels dommages indirects subis par le Client à l'occasion de l'utilisation du service.

Les dommages indirects sont ceux qui ne résultent pas exclusivement et directement de la défaillance des prestations de SONATEL. On entend notamment par dommages indirects les pertes d'exploitation et les préjudices commerciaux.

La responsabilité de SONATEL sera plafonnée au montant de l'abonnement au service.

## **ARTICLE 9 : OBLIGATIONS ET RESPONSABILITE DU CLIENT.**

Dès la signature de son contrat, le Client s'engage à utiliser le service conformément aux conditions contractuelles. Le Client s'engage à informer SONATEL dans un délai de quinze (15) jours de toute modification aux informations qu'il a fournies lors de la souscription du contrat, et notamment de tout changement de domicile ou de coordonnées bancaires. Le manquement à cette obligation peut entraîner la résiliation du contrat.

Les obligations et responsabilités pourront être complétées dans le contrat d'abonnement au service correspondant.

#### **ARTICLE 10 : COMMANDES.**

Tout achat implique l'acceptation des présentes conditions générales de vente et/ou des conditions spécifiques y relatif. Les produits vendus sont généralement en stock, toutefois il est possible qu'une éventuelle rupture de stock puisse être observée. Dans ce cas, l'annulation de la commande sera mise en œuvre, sans pouvoir faire l'objet d'un quelconque dédommagement.

#### **ARTICLE 11 : LIVRAISON.**

Le délai de livraison est donné à titre indicatif, les retards éventuels ne peuvent permettre au client d'annuler la vente, de refuser les marchandises ou de réclamer des dommages et intérêts.

Dans tous les cas, SONATEL est libérée de ses obligations de livraison en cas de force majeure.

Les conditions de livraisons des produits ou services sont précisées dans les offres correspondantes.

#### **ARTICLE 12 : MISE EN SERVICE.**

Dès l'enregistrement de sa demande, SONATEL en fonction de ses délais d'étude détermine avec le Client une date de mise en service. Cette date peut être modifiée d'un commun accord entre les parties.

#### **ARTICLE 13 : GARANTIE.**

Le délai de garantie commence à courir selon le cas à compter de la date d'achat ou de mise en service. SONATEL mettra tout en oeuvre pour que les réparations ou changements soient effectués dans les meilleurs délais. Dans le cas d'une panne, jugée irréparable et dans la mesure du possible, un échange standard pour un produit équivalent sera proposé. Toutefois, les pièces changées sont garanties conformément aux conditions de l'offre.

#### **La garantie ne couvre pas :**

- les dommages dus à un accident, une mauvaise utilisation ou un mauvais entretien, ainsi que la non observation des instructions du mode d'emploi ;
- les accessoires dont le renouvellement régulier est nécessaire (cordons, fils, prise, antennes...);
- les dommages dont la cause est extérieure au matériel : mauvaise installation par le Client, incendie, foudre, dégâts des eaux, force majeure...
- La garantie prend fin de plein droit si le client modifie ou répare l'équipement en dehors des services habilités par SONATEL.

Sur la demande de SONATEL, le Client doit prendre toutes les mesures nécessaires pour mettre fin à toute perturbation du réseau ou des services qui serait due à des conditions de raccordement ou d'utilisation des équipements non conformes à la réglementation.

#### **ARTICLE 14 : SERVICE APRES VENTE**

Le service après vente (SAV) est assuré pour les produits et services vendus par SONATEL. Le Client au-delà de la période de garantie peut souscrire un contrat de maintenance dont la signature et le règlement doivent intervenir avant la fin de la garantie initiale. Les interventions spécifiques feront l'objet d'un devis préalablement approuvé par le Client.

#### **ARTICLE 15 : TRANSFERT DES RISQUES.**

Le transfert des risques sur les produits, marchandises a lieu dès la remise des produits et/ou marchandises par la SONATEL au Client ou à son transporteur. Ainsi, les produits et/ou marchandises voyagent aux risques et périls du Client. Il est conseillé au Client de souscrire une police d'assurance couvrant l'ensemble des risques liés au transport et à la manipulation des produits et marchandises.

#### **ARTICLE 16 : CLAUSE DE RESERVE DE PROPRIETE.**

La propriété des produits commandés et/ou achetés n'est transférée au Client qu'une fois effectué le paiement intégral du prix facturé, frais de livraison inclus.

A défaut de paiement total, la SONATEL est en droit, sans mise en demeure préalable et indépendamment de toute action judiciaire, d'exiger du Client, sans que celui-ci puisse s'y opposer la restitution desdits équipements. En cas de revente d'un équipement alors que le Client n'a pas réglé l'intégralité du prix, celui-ci s'engage à informer tout acquéreur de la présente clause de réserve de propriété et du droit de la SONATEL de revendiquer entre ses mains, soit les équipements concernés, soit le prix de ceux restant à payer.

#### **ARTICLE 17 : SUSPENSION.**

SONATEL peut suspendre la fourniture de ses prestations si le Client ne respecte pas l'une des obligations nées du contrat qu'il a signé.

La suspension du service pourra intervenir après mise en demeure, par tout moyen à la convenance de SONATEL, restée sans effet pendant un délai de quinze (15).

Pour des raisons de sécurité et de lutte contre la fraude, SONATEL peut, en cas de hausse exceptionnelle de la consommation du Client, être amenée à suspendre la fourniture d'une partie de ses prestations pour procéder à des vérifications.

#### **ARTICLE 18 : RESILIATION.**

Le Client peut résilier de plein droit le contrat à l'issue de la durée minimale prévue dans le contrat de service.

La résiliation du contrat peut selon le cas inclure la résiliation de toutes les prestations complémentaires souscrites par le Client. En cas de résiliation, les sommes dues par le Client deviennent immédiatement exigibles.

SONATEL ou le Client pourront résilier le service sous réserve d'une notification envoyée à l'autre partie :

en cas de défaillance substantielle de l'une des parties dans l'exécution de ses obligations au titre du Contrat et dans l'hypothèse ou cette défaillance ne pourrait être réparée par aucun moyen dans un délai de trente (30) jours.

dans la mesure où cela est permis par une disposition légale, si le Client se trouve dans un des Cas d'Insolvabilité;

ou si cela lui est permis par une autre Clause du Contrat.

La résiliation d'un service ne libérera pas les Parties de leurs obligations nées antérieurement à la résiliation.

#### **ARTICLE 19 : MODIFICATION.**

SONATEL peut être amenée à supprimer une prestation ou à modifier une ou plusieurs caractéristiques du service.

Lorsque ce changement rend nécessaire le remplacement ou l'adaptation significative de certains équipements, SONATEL en informe le Client dans un délai raisonnable.

Le remplacement ou l'adaptation des équipements sont à la charge du Client. Le Client peut résilier son contrat à l'occasion de modification(s) ou suppression(s) par SONATEL des prestations ou du contrat.

Lorsque les conditions d'organisation et/ou d'exploitation des réseaux l'exigent, SONATEL pourra à tout moment mettre fin à la commercialisation d'un service ou modifier les caractéristiques techniques dudit service.  
Le Client sera dans tous les cas informé dans un délai raisonnable avant la fin de la commercialisation du service.

La suppression d'une offre ne peut engager la responsabilité de SONATEL ni ouvrir droit à dommages et intérêts au profit du Client.

#### **ARTICLE 20 : CESSION.**

Les contrats signés par le Client ne peuvent être cédés à titre gratuit ou onéreux sans l'autorisation expresse et préalable de la SONATEL.

#### **ARTICLE 21 : FORCE MAJEURE.**

La responsabilité de la SONATEL ne saurait être engagée au cas où l'inexécution ou le retard dans l'exécution de l'une ou de plusieurs obligations résulte d'un cas de force majeure ou d'un cas fortuit.

Sont considérés comme cas de force majeure tout événement imprévisible, irrésistible et extérieur aux parties notamment les intempéries exceptionnelles, les catastrophes naturelles, les incendies et inondations, la foudre, les surtensions, les attentats, les grèves et les nouvelles restrictions légales ou réglementaires.

#### **ARTICLE 22 : MARQUES.**

Le Client ne peut en aucun cas utiliser les marques appartenant aux sociétés du groupe SONATEL sans l'autorisation de cette dernière. Toute utilisation non autorisée ou non conforme entraînera des poursuites envers le Client. Le Client s'interdit d'apposer à proximité de la marque, d'autres marques susceptibles de créer une confusion dans l'esprit des consommateurs par le graphisme ou le logo.

#### **ARTICLE 23 : SOUS-TRAITANCE.**

La SONATEL peut librement sous-traiter une partie de ses obligations à un ou plusieurs sous-traitants de son choix mais elle demeure responsable de leur bonne exécution.

#### **ARTICLE 24 : DONNEES PERSONNELLES.**

Les données à caractère personnel relatives au Client recueillies par SONATEL sont traitées dans le cadre de l'exécution des présentes conformément aux dispositions de la loi 2008-12 du 25 janvier 2008 sur les données à caractère personnel. 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 postal au 46, boulevard de la République BP 69 à Dakar, accompagné d'une copie de sa pièce d'identité. Toutefois, ce droit 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 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, pour communiquer au Client, par tout média disponible, des offres commerciales de ses partenaires complémentaires aux produits et services fournis par Orange.
- de communiquer ces données aux sociétés du groupe SONATEL.
- sauf avis contraire du Client, d'exploiter et de communiquer 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, ou à des sociétés dans le cadre d'opérations

commerciales conjointes ou non, notamment pour des opérations de marketing direct.

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. Par ailleurs, les données à caractère personnel relatives au Client peuvent faire l'objet 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 aux Clients à la demande des Autorités judiciaires ou Administratives compétentes

#### **ARTICLE 25 : DUREE-PRISE D'EFFET.**

La durée minimale d'abonnement à un service est indiquée dans l'offre.

Le contrat prend effet selon le cas à compter de la date de signature par les parties ou de la date de mise en service.

#### **ARTICLE 26 : LOI APPLICABLE.**

Les présentes conditions générales sont régies par le droit sénégalais.

#### **ARTICLE 27 : JURIDICTION COMPETENTE.**

SONATEL et le Client s'efforceront de régler à l'amiable tout litige concernant l'interprétation ou l'exécution des présentes conditions générales et contractuelles.

Si à l'issue d'un délai de trente (30) jours à compter de la date de saisine de l'une des parties faite par l'autre partie par tout moyen laissant une trace écrite aucune solution amiable n'est pas trouvée, la partie la plus diligente saisira la juridiction compétente.

#### **ARTICLE 28 : DIVERS.**

L'invalidité d'une des clauses des Conditions Générales de Vente d'un produit ou service n'entraîne pas la nullité des présentes conditions générales de vente et les parties s'engagent à lui substituer une clause similaire licite.

Le fait que SONATEL ne se prévale pas à un moment donné de l'une des stipulations des présentes conditions générales ne peut être interprété comme valant renonciation de sa part à se prévaloir ultérieurement d'une quelconque desdites stipulations.

Les consommations des services de SONATEL par le Client sont, sauf preuve contraire, déterminées par le système d'enregistrement de l'Opérateur. Le Client reconnaît et accepte le caractère probatoire notamment des courriels qu'il échange avec la SONATEL dans le cadre de l'exécution d'un contrat.