

# Formulaire d'Abonnement FIXNET LITE D'ORANGE

Point d'accueil : ..... Nom du vendeur : .....

## Identification client

Nom et Prénoms : .....

Tél Fixe : .....

Email : .....

Pièces justificatives :  CNI  Attestation d'identité (en cours de validité)  Passeport  Autres

N° de la pièce d'identité

.....

Autorisez-vous ORANGE CÔTE D'IVOIRE à vous envoyer des messages de prospection directe ? OUI  NON

## Situation géographique

Ville : ..... Commune : .....

Quartier : ..... Bâtiment : .....

Complément d'adresse : .....

Personne à contacter : .....

## Souscription

Type d'opération :  Nouvel abonnement  Migration

Nombre d'équipement : ..... Référence de l'équipement : .....

Redevance mensuelle FCFA : ..... (HT) ..... (TTC) TVA + TSC

Prix équipement FCFA ..... (HT) ..... (TTC) TVA

Montant total à payer FCFA : ..... (TTC)

Espèce

Chèque

Par la signature du présent formulaire, le souscripteur déclare avoir pris connaissance et accepté contrat d'abonnement à l'offre « FIXNET LITE D'ORANGE » joint en annexe. Il garantit la sincérité des déclarations faites sur ce formulaire et s'engage à informer Orange Côte d'Ivoire S.A de tout changement y relatif.

Fait à ..... Le ..... / ..... / .....

Le souscripteur  
Nom et signature

Le commercial Orange  
Nom, signature et cachet Orange



# CONTRAT D'ABONNEMENT AU SERVICE TELEPHONIQUE FIXNET LITE

## Préambule

Orange Côte d'Ivoire S.A., avec conseil d'administration, société à participation financière publique, au capital de 6.026.214.000 Francs CFA, immatriculée au Registre du Commerce et du Crédit Mobilier d'Abidjan sous le numéro CI-ABJ-1996-B-196491, compte contribuable N° 9606123 E, ayant son siège social à Abidjan, Cocody Riviera Golf, Boulevard de France,, 11 BP 202 Abidjan 11, email : [serviceconsommateur@orange.com](mailto:serviceconsommateur@orange.com), Site Web: [www.orange.ci](http://www.orange.ci) est un opérateur de télécommunications, titulaire d'une licence individuelle de catégorie C1A, pour l'établissement et l'exploitation d'un réseau de communications électroniques ouvert au public, soumise au cahier des charges joint à ladite licence.

Orange Côte d'Ivoire S.A. a développé à l'intention de sa clientèle, un service de téléphonie fixe dans le cadre duquel est fournie notamment l'offre « Fixnet Lite » qui reste soumise aux lois et règlements en vigueur, ainsi qu'au cahier des charges applicable à la licence susvisée.

## Article 1 : Définitions

Les termes et expressions ci-dessous ont les définitions suivantes pour les besoins d'application du présent Contrat.

« **Abonné** » ou « **Client** » : désigne le client d'Orange Côte d'Ivoire, souscripteur au service téléphonique fixe à travers l'offre « Fixnet Lite » à laquelle est applicable le présent Contrat.

« **Carte SIM** » : désigne la carte à microprocesseur. Elle constitue un module qui identifie techniquement et individualise l'Abonné sur l'ensemble des réseaux GSM et/ou toute autre norme de radiocommunications utilisée par Orange Côte d'Ivoire. Dans le cadre de l'Offre, la Carte SIM est utilisable uniquement avec un terminal fourni et/ou configuré par Orange pour émettre et recevoir des communications.

« **Catalogues** » : désigne les catalogues des produits et services d'Orange Côte d'Ivoire disponibles sur son site internet [www.orange.ci](http://www.orange.ci) ou par tout autre moyen indiqué par Orange. Ces catalogues décrivent au besoin les offres associées aux services d'Orange.

« **Compte Orange Money** » : désigne le compte mobile banking system rattaché à un numéro de téléphone mobile Orange, ouvert au nom de l'utilisateur par Orange Côte d'Ivoire dans le cadre de la fourniture du service Orange Money.

« **Contrat** » : désigne le présent document et l'ensemble des documents contractuels applicables à la fourniture de l'Offre « Fixnet Lite ».

« **Fiche tarifaire** » : désigne la fiche établie par Orange et faisant état des tarifs en vigueur et avantages applicables dans le cadre du Service et leurs conditions d'application. La fiche tarifaire peut être rendue disponible par Orange par tout moyen y compris sur son site internet [www.orange.ci](http://www.orange.ci)

« **Forfait(s)** » : désigne la redevance périodique (généralement sur une période de trente (30) jours) payable par le Client au titre de la Formule souscrite ou du Service et lui permettant de bénéficier des prestations et avantages associés. Par extension désigne les prestations et avantages auxquels donne droit le paiement de cette redevance, notamment les crédits ou temps de communication vers les destinations tel que précisé au Contrat.

« **Formulaire** » : désigne tout formulaire de souscription à l'Offre, formulaire de prise d'engagement ou tout autre type de formulaire précisant des conditions de fourniture de l'Offre, signés par le Client ou son mandataire et Orange.

« **Formule(s)** » : désigne la formule de l'Offre à laquelle souscrit le Client.

« **GSM** » : signifie Global System for Mobile communication et désigne une norme de téléphonie sans fil. Par extension désigne les dérivés et évolutions de de cette norme, notamment la 2G la 3G et la 4G.

« **Ligne** » : désigne l'accès individualisé au Service dont bénéficie le Client ; par extension désigne la ligne téléphonique fixe affectée au Client dans le cadre du Service.

« **Offre** » : désigne l'offre « Fixnet Lite » objet des présentes,

« **Omoney** » ou « **Orange Money** » : désigne le service de mobile banking fourni par la société Orange Money Côte d'Ivoire, dont Orange est un distributeur, et obéissant à des conditions particulières non fournies dans le cadre des présentes.

« **Orange, Orange Côte d'Ivoire ou OCI** » : désigne Orange Côte d'Ivoire S.A.  
« **Service** » : désigne le service téléphonique fixe, fourni notamment dans le cadre de l'Offre et permettant à un Client selon les conditions applicables, d'émettre et de recevoir notamment des appels téléphoniques à partir d'un

équipement terminal desservi par sa Ligne téléphonique.

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

## Article 2 : Documents contractuels

Le Contrat comporte notamment les documents contractuels suivants, classés par ordre de priorité décroissante :

- Le Formulaire d'abonnement,
- La Fiche tarifaire,
- Les Catalogues,
- Le présent document intitulé « Contrat d'abonnement au service téléphonique Fixnet Lite ».

## Article 3 : Objet du Contrat

Le Contrat a pour objet de définir les conditions et modalités par lesquelles Orange fournit le Service, à travers, l'Offre « Fixnet Lite ».

## Article 4 : Description de l'Offre

### 4.1 Catégorisation de l'Offre

L'offre Fixnet Lite est une offre prépayée de téléphonie fixe. Toutefois, elle s'appuie sur la norme GSM qui constitue une technologie de téléphonie mobile.

L'offre permet au Client de bénéficier de la téléphonie fixe à partir d'un équipement fourni par Orange et au sein duquel est installée une Carte SIM dédiée.

Le Client accepte que le service nonobstant la technologie employée constitue un service de téléphonie fixe. Il s'engage à utiliser le service suivant les restrictions indiquées par Orange.

Ainsi l'équipement d'accès acquis par le Client est à utiliser dans la zone indiquée par celui-ci à la souscription ou tel qu'ultérieurement convenu avec Orange. OCI pourra à tout moment, mettre en œuvre des mesures de restrictions géographiques empêchant toute utilisation des services en dehors de la zone indiquée par le Client à la souscription ou autrement convenu.

### 4.2 Fonctionnement de l'Offre

L'Offre correspond à un abonnement prépayé permettant au Client de bénéficier :

- Du service téléphonique fixe grâce à son équipement d'accès et une Carte SIM dédiée qui y est installée ;
- De l'usage d'un numéro de téléphone associé à sa ligne téléphonique. Ce numéro de téléphone peut, pour des raisons techniques, réglementaires ou pour toute autre nécessité, être modifié par Orange en cours de Contrat. En cas de modification envisagée, Orange en avertira préalablement le Client ;
- D'un service après-vente ;
- De temps ou crédits de communication, moyennant le paiement préalable d'un montant forfaitaire périodique, lui permettant de bénéficier d'avantages particuliers à chaque type de Formule, à l'exclusion de tout autre type d'appels vers d'autres destinations ;
- De l'émission d'appels, vers toutes destinations, à partir d'un crédit de communication hors Forfait, ce aux tarifs en vigueur. Ce crédit est rechargeable librement par le Client, à travers les modes de rechargement mis à sa disposition par Orange (E-recharge, ou autre) ;
- De la réception gratuite d'appels sous réserve que sa Ligne ne soit pas suspendue pour une raison quelconque.

## Article 5 : Souscription/Activation

### 5.1 La souscription au Service s'effectue pour tout demandeur éligible qui doit à cet effet :

- Renseigner et signer le(s) Formulaire(s) disponibles auprès des commerciaux Orange ;
- Fournir les pièces justificatives indiquées dans le Formulaire, ainsi que tout autre justificatif précisé par Orange ;
- Verser à titre de forfait de souscription ou frais d'accès, le montant correspondant à l'achat de l'équipement d'accès au Service et à la Formule choisie.

5.2 Orange remet alors au Client ses équipements de connexion devant lui permettre de bénéficier du Service à savoir un équipement d'accès (terminal avec ses accessoires) et la Carte SIM dédiée, ainsi que tout autre équipement acquis par le Client auprès de Orange dans le cadre du Service.

5.3 La souscription n'est pas acquise si l'une des conditions fixées au paragraphe 5.1 ci-dessus n'est pas remplie.

5.4 Orange procède à l'activation de la Carte SIM dans un délai de trois jours (03) jours ouvrés.

## Article 6 : Disponibilité des Temps de communication inclus au Forfait - Renouvellement du Forfait - Rechargement hors Forfait

### 6.1 Disponibilité des temps de communication du Forfait

Sauf si autrement précisé, la Formule souscrite par le Client est associée à un Forfait. Le Client bénéficie de crédits ou temps de communication, utilisables vers certaines destinations.

Ces temps de communication sont soumis à une période de validité à compter de leur activation qui sauf précision contraire est de trente (30) jours.

En cas de non utilisation intégrale au cours de la période de validité, ce Forfait (ou temps restants de ce Forfait) est définitivement perdu et ne peut être reporté à une période suivante. Toutefois, avant la fin de la période de validité, le Client peut effectuer un nouveau rechargement de son Forfait (ci-après « rechargement(s) effectué(s) avant échéance »). Dans ce cas, les temps de communication restants se cumulent aux temps de communications associés aux nouveaux rechargements effectués et la nouvelle période de validité est applicable à l'ensemble des temps de communication cumulés. Nonobstant tout cumul et prorogation de période de validité, le Client ne pourra en aucun cas bénéficier d'une période de validité totale excédant soixante (60) jours pour un temps de communication dont la période a été prorogée et ce quel que soit le nombre de rechargements effectués avant échéance.

Il est précisé que pour les destinations constituant des avantages du Forfait, le crédit hors Forfait n'est utilisable que suite à l'épuisement respectif des temps de communication alloués dans le cadre du Forfait concerné.

### 6.2 Renouvellement du Forfait

Pour continuer à bénéficier du Service, le Client devra renouveler son Forfait au plus tard à la fin de la période de validité dudit Forfait, en effectuant le rechargement de son compte correspondant.

Le rechargement s'effectue grâce aux moyens mis à disposition par Orange (à partir d'un Compte Orange Money en utilisant la syntaxe dédiée, en agence Orange, ou par tout autre moyen indiqué expressément par Orange.).

A défaut de renouvellement de son Forfait dans le délai imparti, la Ligne téléphonique du Client pourra être restreinte, à tout moment par Orange Côte d'Ivoire, même si le Client dispose d'un crédit ou effectue un rechargement hors Forfait.

La restriction de Ligne consiste notamment en l'empêchement d'émettre des appels. Dans ce cas, seul la réception d'appels reste possible pour le Client. La restriction ne peut être levée qu'en cas de rechargement du Forfait par le Client.

A l'issue d'une période de trente (30) jours à compter de la fin de la période de validité de son dernier Forfait, la Ligne du Client ayant fait l'objet ou non d'une restriction pourra être suspendue par Orange. Le Client ne peut dès lors ni émettre ni recevoir des appels. Le rétablissement de la Ligne du Client s'effectue par le rechargement du Forfait. A défaut La Ligne du Client pourra être rétablie par Orange après une période de tolérance d'au moins quinze (15) jours. La période de tolérance débute à partir de la fin de la période de suspension de Ligne.

### 6.3 Rechargement hors Forfait

Durant la période de validité de son Forfait, le Client pourra effectuer tout rechargement hors Forfait suivant les modes de rechargement mis à disposition par Orange. Il est rappelé que le rechargement hors Forfait ne permet nullement de bénéficier des avantages associés au Forfait. En outre, tout rechargement hors Forfait n'empêche aucunement la suspension ou la restriction de la Ligne du Client ne s'acquittant pas de sa redevance de renouvellement de Forfait dans le délai imparti.

Le crédit de communication hors Forfait n'est reconductible que suivant les principes indiqués par Orange, et reste soumis à un délai d'utilisation.

## Article 7 : Tarification

Les tarifs des communications ainsi que leurs différentes modalités d'application font l'objet d'une fiche tarifaire établie par Orange Côte d'Ivoire à l'attention de ses abonnés, que le Client reconnaît avoir consulté avant la conclusion du Contrat.

La Fiche tarifaire peut être modifiée à tout moment par Orange Côte d'Ivoire, toutefois en cas de modification à la hausse de certains tarifs, Orange Côte d'Ivoire s'engage à prévenir le Client par tout moyen, notamment par voie de presse, par publication sur son site Internet ([www.orange.ci](http://www.orange.ci)), ou par voie téléphonique.

Sauf précision contraire, la tarification des communications pour l'Offre est incompatible avec les options tarifaires appliquant une réduction sur le prix des communications.

## Article 8 : Durée

Le Contrat est conclu pour une durée indéterminée.

## Article 9 : Garantie

Orange garantit le Client contre toute défaillance de son équipement d'accès acquis auprès d'elle et due exclusivement à un défaut de fabrication. La garantie couvre la période de trois (3) mois à compter de l'activation de la Carte SIM et consiste, au choix d'Orange, à réparer ou remplacer l'équipement d'accès défaillant. Sauf précision contraire, les accessoires de l'équipement d'accès ne sont pas couverts par la garantie de trois (3) mois.

## Article 10 : Obligations et responsabilité du Client

10.1 En cas de dysfonctionnement du Service, constaté par le Client, il appartient à celui-ci de le signaler au service clientèle d'Orange Côte d'Ivoire ou à tout autre service dont le numéro lui aura été communiqué, à cet effet.

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

- L'accès, de la prise de connaissance, ou des échanges de données et de correspondances effectués sur les réseaux concernés ;
- L'usage de ses identifiants, codes, et équipements de connexion lui appartenant ou mis à sa disposition.

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

### 10.3 Le Client s'oblige :

- Au respect de la législation et réglementation en vigueur ;
- Au respect des bonnes mœurs et de l'ordre public ;
- Au respect des droits des tiers et d'Orange Côte d'Ivoire, incluant le respect de la vie privée et des droits de propriété intellectuelle ;
- À utiliser les équipements homologués par l'autorité compétente pour la connexion aux réseaux exploités par Orange Côte d'Ivoire ;
- Le cas échéant, à garder confidentiels ses identifiants (codes de sécurisation, etc.) et ne pas les divulguer sous quelque forme que ce soit ;
- À informer Orange Côte d'Ivoire sans délai de toute modification des informations d'identification le concernant, notamment de tout changement de domicile ou d'adresse d'envoi de factures, le cas échéant. Toute modification aux informations relatives à l'Abonné doit être demandée par simple lettre dûment signée par le titulaire de l'abonnement (ou son représentant dûment habilité), en y faisant figurer ses coordonnées complètes, son numéro de compte client le cas échéant et son numéro d'appel, adressée à Orange Côte d'Ivoire S.A. 11 BP 202 Abidjan 11 et/ou par email à [serviceconsommateur@orange.com](mailto:serviceconsommateur@orange.com).
- À s'acquitter dans les délais, et selon les modalités prévues, des sommes dues à Orange Côte d'Ivoire ;
- À utiliser le Service de manière appropriée et selon les normes et usages d'utilisation d'un service téléphonique privé. Ainsi, il s'engage à utiliser les temps de communications alloués au titre de son Forfait, à titre privé (personnellement et/ou par les personnes résidant au lieu d'habitation desservi) ou par les employés travaillant dans les locaux de l'entreprise concernée, s'interdisant notamment :
  - De commercialiser le Service fourni, sous quelque prétexte ou modalité que ce soit (notamment par cession ou vente totale ou partielle de trafic ou des communications effectuées grâce au Service) ;
  - D'utiliser le Service à des fins de réacheminement de trafic (notamment grâce à une passerelle de réacheminement de communications, mise en communication de plusieurs autres numéros de téléphones fixes d'Orange Côte d'Ivoire) ;
  - D'effectuer des utilisations ininterrompues du Service par le biais notamment d'une composition automatique en continu de numéros sur la ligne téléphonique. A ce titre, Orange Côte d'Ivoire se réserve le droit d'apprécier la fréquence des appels émis ainsi que leurs durées, afin de déterminer le caractère ininterrompu ou non de l'utilisation effectuée par le Client ;
  - D'effectuer la programmation d'un télécopieur en vue de la diffusion de télécopies à des fins publicitaires ou promotionnelles ou d'envoi en grand nombre de télécopies (« fax mailing ») ;
  - D'effectuer l'envoi en grand nombre de messages de façon automatisée ou non, des envois de Spams et autres messages polluants sur les réseaux d'Orange par le biais du Service fourni ;
  - De transférer sur les réseaux exploités par Orange Côte d'Ivoire, tout élément, notamment des virus informatiques, susceptible de causer un dommage de quelque nature que ce soit à Orange Côte d'Ivoire ou à des tiers.

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

## Article 11 : Obligations et responsabilité d'Orange

### 11.1. Continuité du Service

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

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

dysfonctionnements du Service dus :

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

### 11.2 Limitation de responsabilité

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

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

Le montant de ladite compensation ne peut excéder le Forfait ou la redevance périodique afférente à l'abonnement augmenté éventuellement du crédit hors Forfait, sauf pour des sommes indûment facturées et payées par l'Abonné qui doivent lui être remboursées.

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

### Article 12 : Traitement des données à caractère personnel

Sous réserve du consentement exprès préalable de l'Abonné, les données à caractère personnel le concernant qui sont collectées de manière licite, notamment lors de la souscription à des produits et services fournis par Orange Côte d'Ivoire S.A., font l'objet de toutes opérations de traitement nécessitées par la fourniture de ces produits et services.

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

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

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

Sous réserve du consentement exprès préalable de l'Abonné, Orange Côte d'Ivoire l'informe, que les données à caractère personnel le concernant peuvent :

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

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

- De ne pas être mentionné sur les listes d'abonnés ou d'utilisateurs publiées qui, sauf indication contraire d'Orange Côte d'Ivoire par tout moyen, s'exerce à titre gratuit ;
- De s'opposer gratuitement à l'inscription sur ces listes de l'adresse complète de son domicile, dans la mesure où les données disponibles permettent de distinguer l'Abonné de ses homonymes ainsi que, s'il y a lieu, d'une référence à son genre ;
- De s'opposer gratuitement à l'utilisation de données le concernant à des

fins de prospection. A cet effet, il est indiqué que sur consentement exprès préalable du Client donné à Orange, celui-ci pourra recevoir, notamment par voie de communication électronique, des offres commerciales relatives aux produits et services Orange Côte d'Ivoire, des offres commerciales de ses partenaires utilisées avec des services Orange, des messages publicitaires afférents aux produits et services Orange Côte d'Ivoire ou de tiers.

- D'interdire gratuitement que les données à caractère personnel le concernant, issues des listes d'abonnés, soient utilisées dans des opérations commerciales par voie de communication électronique, à l'exception des opérations concernant les activités autorisées et relevant de la relation contractuelle entre Orange Côte d'Ivoire SA et lui.

- D'obtenir gratuitement la communication des données à caractère personnel le concernant et d'exiger qu'elles soient rectifiées, complétées, clarifiées, mises à jour ou effacées.

Sauf indication contraire, le Client peut exercer les droits énumérés au présent article par courrier expédié à l'adresse 11 BP 202 Abidjan 11 ou par email à [donneespersonnelles.oci@orange.com](mailto:donneespersonnelles.oci@orange.com), en précisant ses coordonnées complètes, son numéro de compte client le cas échéant et son numéro d'appel.

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

### Article 13 : Suspension des services

#### 13.1 Sous réserve des stipulations contraires, Orange est en droit de suspendre sans préavis :

- L'un ou l'ensemble des services fournis à l'Abonné à quelque titre que ce soit, en cas de manquement de celui-ci à l'une de ses obligations contractuelles ;
  - Tout ou partie des services d'Orange fournis à l'Abonné, en cas de non-paiement à la date limite fixée par Orange, de l'une des factures ou redevances correspondant aux dits services.
- La suspension du Service peut être effectuée à la demande du Client pour une période ne pouvant excéder deux (2) mois. Durant cette période, les redevances périodiques ne lui seront pas facturées. Orange pourra résilier le Contrat au-delà de la période susvisée, si le Client ne demande pas le rétablissement du Service.

13.2 Sauf précision contraire, en cas de suspension des services pour les raisons indiquées à l'article 13.1 alinéa 1, l'Abonné demeure redevable, durant la période de suspension, des redevances périodiques d'abonnement.

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

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

### Article 14 : Rétablissement des services

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

### Article 15 : Résiliation

#### 15.1 Résiliation sans faute

A l'issue de la période initiale allant de l'activation du Service à la fin de validité du Forfait, chacune des parties peut résilier le Contrat à tout moment, sous réserve du respect d'un préavis de dix (10) jours.

#### 15.2 Résiliation pour faute

En cas de non-respect de ses obligations par le Client, Orange Côte d'Ivoire peut résilier le Contrat sans délai, ou après suspension de la ligne téléphonique du Client, le tout sans préjudice de toute action et de tous dommages et intérêts.

#### 15.3 Perte des crédits et temps de communication

En cas de résiliation imputable au Client, ce dernier perd le bénéfice de tous crédits ou temps de communication, sans possibilité de remboursement.

### Article 16 : Cession - Sous-traitance

Les droits et obligations (incluant l'usage du numéro de téléphone) au bénéfice et à la charge du Client en vertu du Contrat sont incessibles par celui-ci, sans l'accord préalable d'Orange Côte d'Ivoire. En cas de cession acceptée par Orange Côte d'Ivoire, le cédant reste tenu du paiement des sommes préalablement dues, en sus du cessionnaire.

Pour la fourniture du Service et de l'ensemble des prestations à sa charge, Orange est en droit d'utiliser tout prestataire de son choix, et de sous-traiter

tout ou partie des prestations à sa charge. En outre, elle pourra céder le Contrat à tout moment à tout opérateur remplissant les conditions légales et techniques nécessaires à la poursuite dudit Contrat.

## Article 17 : Modifications

Les stipulations du Contrat incluant la nature de l'Offre, des Formules et du Service, leurs dénominations, le montant des Forfaits ou tous autres frais récurrents et tarifs applicables sont révisables par Orange à tout moment.

Au titre des révisions, Orange pourra élaborer des documents contractuels relatifs au Service en remplacement ou en sus du présent document.

Toute révision à la baisse par Orange des Forfaits ou tous autres tarifs relatifs au Contrat est immédiatement applicable, sans autre formalité que la modification du montant des factures, le cas échéant.

En outre, Orange se réserve le droit d'effectuer toute évolution de son Offre et/ou de son Service, une telle évolution peut rendre nécessaire le remplacement ou l'adaptation par le Client de ses équipements terminaux.

Pour toutes modifications envisagées par Orange autres que celles précisées à l'alinéa précédent (notamment pour toute révision à la hausse des Forfaits), cette dernière informera le Client à l'avance par tout moyen de communication, y compris par message électronique, publication sur son site internet [www.orange.ci](http://www.orange.ci).

En cas de désaccord quant aux modifications envisagées, le Client dispose de la période avant la date effective de modification pour résilier le Contrat, à défaut les nouvelles stipulations du Contrat lui sont applicables de plein droit.

## Article 18 : Notifications

Toutes les communications et notifications effectuées dans le cadre du Contrat seront valablement faites par lettre recommandée avec accusé de réception ou par lettre portée contre décharge.

Toutefois, Orange Côte d'Ivoire pourra effectuer toute notification au Client par tout moyen à toute adresse ou contact indiqués par ce dernier, notamment par courrier électronique, appels ou messages téléphoniques ou par voie de presse ou publication sur son site internet [www.orange.ci](http://www.orange.ci). En outre, le Client pourra effectuer toute notification à Orange, selon les moyens indiqués par celle-ci, notamment par la mise à sa disposition de fiche ou formulaire afférent aux points de vente d'Orange.

## Article 19 : Opposabilité

La souscription à l'Offre et/ou l'utilisation des services fournis dans le cadre de celle-ci vaut acceptation sans réserve du présent Contrat.

## Article 20 : Conformité

Orange Côte d'Ivoire a mis en place une politique de compliance fondée sur le respect d'un ensemble de valeurs et de principes figurant dans :

- La Charte Déontologique et la Politique Anticorruption du groupe Orange, disponible sur le site [www.orange.com](http://www.orange.com)

Et les dispositions légales et réglementaires nationales, européennes et internationales qui lui sont applicables dans la conduite de ses activités, incluant notamment la Loi ivoirienne n° 2013-660 du 20 septembre 2013 relative à la prévention et à la lutte contre la corruption et les infractions assimilées et les ordonnances modificatives ; le Décret n°91-885 du 27/12/1991 portant publication des pactes internationaux relatifs aux droits de l'homme : pacte international relatif aux droits civils et politiques, pacte international relatif aux droits économiques, sociaux et culturels ; la Convention relatives aux droits de l'enfant adoptée par l'Assemblée Générale des Nations Unies le 20/11/1989, par résolution n° 44/25 ; le Décret n°90-1163 du 28/09/1990, portant publication de la convention des Nations Unies relatives aux droits de l'enfant ; la Convention de l'Organisation Internationale du Travail (OIT) n° 182 du 17 juin 1999, relative à l'élimination des pires formes de travail des enfants ; la Loi n°2002-56 du 21/01/2002, portant publication de la Convention de l'OIT n°182 du 17 juin 1999 ; la Convention de l'OIT n° 138 du 26 juin 1973, relative à l'âge minimum d'admission à l'emploi ; le Décret n°2002-54 du 21/01/2002, portant publication de la convention n° 138 de l'OIT n° 138 du 26 juin 1973 ; la Convention de Stockholm de 1998 sur les Polluants Organiques Persistants ; la Loi n° 96-766 du 03 octobre 1996, portant Code de l'environnement ; le Protocole de Montréal du 16 septembre 1987 relatif aux substances néfastes pour la couche d'ozone ; le Décret n°92-857 du 30/11/1992, portant publication du protocole de Montréal du 16 septembre 1987 ; la Convention de Bâle du 22 mars 1989 sur le Contrôle des Mouvements Transfrontaliers des Déchets Dangereux et leur Destruction ; le Décret n°94-328 du 09/06/1994, portant publication de la Convention de Bâle du 22 mars 1989 ; la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme ; les normes de l'Organisation Internationale du Travail ; les directives de l'OCDE (notamment celles qui concernent la lutte contre la corruption) ; l'« US Foreign Corrupt Practices Act » ; le « UK Bribery Act » ; la Loi sur la transparence et la lutte contre la corruption dite « Sapin II » ; mais également les règles relatives aux sanctions économiques internationales (tels que les embargos) pouvant être mises en œuvre, en application du chapitre VII de la charte des Nations Unies, par l'Union Européenne, les autorités américaines (y compris OFAC), britanniques ou françaises.

Ces valeurs et principes sont désignés ci-après, les « Règles », incluant toutes les modifications ultérieures.

Les Parties s'engagent à se conformer aux Règles. En outre, elles s'engagent pour leur compte, et à obtenir de leurs dirigeants, employés, affiliés, sous-traitants et leurs représentants respectifs, qu'ils s'engagent :

- À mettre en œuvre les moyens directs et indirects appropriés à la mise en œuvre effective et au maintien d'un programme de compliance afin de garantir le respect des Règles ;

- À ce que (i) chacune des personnes visées ci-dessus et qui interviendront, directement ou indirectement, de quelque façon que ce soit, dans l'exécution du Contrat et (ii) l'ensemble des moyens directs ou indirects, techniques, financiers et opérationnels mis en œuvre dans le cadre de l'exécution du Contrat, respectent les Règles.

Afin de garantir le respect des Règles pendant toute la durée du Contrat, chaque Partie s'engage, d'une part, à faire droit aux demandes de l'autre Partie tendant à obtenir l'ensemble des éléments justifiant de sa conformité aux Règles, et d'autre part, à informer l'autre Partie sans délai de tout manquement aux Règles commis par elle ou l'une quelconque des personnes visées ci-dessus dont elle aurait connaissance, ainsi que des mesures correctrices mises en place pour se conformer aux Règles.

Les Parties déclarent qu'elles ne sont pas inscrites sur des listes de sanctions, notamment la « Consolidated Travel Ban and Assets Freeze List » publiée par le Comité de sanctions des Nations Unies, la « Specially Designated Nationals and Blocked Persons list » conservée par l'OFAC, la « Asset Freeze Target List » tenue par le Ministère des Finances du Royaume-Uni et la liste consolidée des personnes et entités soumises à des sanctions financières européennes. Au cas où cette déclaration ne serait plus exacte pour une Partie, celle-ci s'engage à en informer l'autre Partie par écrit.

En cas de non-respect par l'une des Parties des Règles et des engagements visés supra, l'autre Partie pourra résilier le Contrat avec effet immédiat, trente (30) jours à compter d'une mise en demeure de s'y conformer restée sans effet, et ce sans préjudice des dommages et intérêts qui pourraient être imputés à la Partie fautive.

## Article 21 : Droit applicable – Litiges

Le Contrat est soumis au Droit Ivoirien.

Les parties s'engagent à rechercher un règlement amiable à tout différend relatif au Contrat.

A cette fin, le Client s'adressera au service réclamations d'Orange :

- Soit par courrier remis au commercial ;
- Soit par courrier électronique posté à l'adresse [serviceconsommateur@orange.com](mailto:serviceconsommateur@orange.com);

- Soit en appelant le numéro 0707 à partir d'un numéro mobile Orange, ou le 27 21 23 07 07 ou tout autre numéro publié par Orange.

À défaut de règlement amiable dans le délai d'un mois à compter de la notification de griefs par la partie plaignante, le différend sera soumis par la partie la plus diligente aux juridictions d'Abidjan à qui compétence exclusive est attribuée.

Fait à ..... le ...../...../.....

**Pour le Client**

Nom et prénoms :

.....

Signature et cachet  
le cas échéant

**Pour Orange**

Nom et prénoms :

.....

Signature et cachet