

## **CONDITIONS GENERALES DE VENTE EN LIGNE APPLICABLES AUX ACHATS DE PRODUITS ET SERVICES ORANGE**

### **Article 1 - Objet**

Les présentes Conditions générales ont pour objet de définir les droits et obligations respectifs de l'Opérateur et du Client dans le cadre de la vente en ligne par l'Opérateur des Services et/ou Produits, en vue d'une utilisation exclusive par le Client.

La mise à disposition des Services et/ou Produits fait/ont l'objet de Conditions spécifiques qui complètent les présentes Conditions générales d'abonnement.

Les présentes conditions s'appliquent exclusivement aux achats en ligne des services et/ou produits Orange.

### **Article 2 - Définitions**

Dans les présentes Conditions générales, les termes suivants ont, sauf précision contraire, les significations suivantes :

**Client** : personne physique ou morale éligible selon les critères établis et domiciliée à Madagascar qui bénéficie ou achète un service ou un produit commercialisé par Orange Madagascar pour ses besoins propres.

**Contrat** : désigne les présentes Conditions Générales de vente, les conditions spécifiques d'achat en ligne, le formulaire de souscription au Service, ainsi que la fiche tarifaire et tout document commercial auquel il sera donné valeur contractuelle. L'ensemble de ces documents sera tenu à disposition du Client sur le site web de Orange Madagascar lors de sa souscription en ligne.

**Opérateur ou Orange Madagascar** : fournisseur de services de télécommunications avec lequel le Client a contracté.

**Service(s)/Produit(s)** : service(s)/Produit(s) fourni(s) par l'Opérateur tel(s) que décrit(s) dans les Conditions spécifiques relatives au(x) Service(s).

**Tiers payeur** : personne physique et morale qui souscrit ou achète à son nom un service ou produit commercialisé par Orange Madagascar pour le compte et au bénéfice du Client.

**Vente/achat en ligne** : concerne l'ensemble des opérations de vente/achat du produit ou du service d'Orange Madagascar sur l'application ou la plateforme accessible exclusivement par internet (site web [www.orange.mg](http://www.orange.mg) ).

### **Article 3 – Souscription aux services**

**3.1.** La souscription aux Services s'effectue en remplissant les informations requises sur le site web dédié de l'Opérateur [www.orange.mg](http://www.orange.mg) et en joignant l'ensemble des documents ci-après :

**3.1.1.** Client particulier (personne physique) :

- une copie de la pièce d'identité (Carte d'Identité Nationale ou PASSEPORT et CARTE DE RESIDENT). Pour les particuliers de nationalité étrangère, la validité du visa de séjour ou de la carte de résident doit être supérieure à un (1) mois ;
- un certificat de résidence de moins de trois (3) mois délivré par le Fokontany du lieu de sa résidence ;
- un Relevé d'Identité Bancaire (RIB) pour les règlements par prélèvement automatique ;
- un numéro de contact et/ou une adresse électronique valide ;
- un plan de situation de la résidence du client ;

**3.1.2. Client personne morale (de droit privé):**

- la copie de la pièce d'identité du mandataire habilité (pouvoir du signataire en cours de validité) ;
- un plan de situation de l'adresse du siège social du Client;
- un numéro de contact et/ou une adresse électronique valide ;
- un Relevé d'Identité Bancaire (RIB) pour les règlements par prélèvement automatique ;
- extrait du Registre du Commerce et des Sociétés (RCS), Carte d'immatriculation Fiscale (CIF) à jour, Carte d'immatriculation Statistiques (STAT).
- Un justificatif d'adresse si elle est différente de celle enregistrée au Registre du Commerce et des Sociétés ;
- Un justificatif du signataire s'il est différent de celui enregistré au Registre du Commerce et des Sociétés ;

**3.1.3. La personne morale (de droit public) doit présenter les documents et informations suivants :**

- tout document comportant les mentions légalement obligatoires pour la désignation de la personne morale abonnée et, le cas échéant, de l'organisme débiteur,
- une pièce officielle attestant la qualité pour agir de la personne physique mandatée pour souscrire et signer le contrat d'abonnement Orange, ainsi qu'un justificatif d'identité relatif à cette personne physique ;
- un plan de situation de l'adresse du Client;
- un numéro de contact et/ou une adresse électronique valide

**3.2.** S'il apparaît l'existence de toute autre circonstance inhérente aux conditions matérielles de la transaction, susceptible de rendre la vente du bien ou la prestation de service anormalement préjudiciable pour l'Opérateur, entre autres si le client est débiteur de l'Opérateur au titre d'autres contrats d'abonnement, l'Opérateur se réserve la possibilité de suspendre tout contrat en cours dès la découverte de ces impayés. Si le non-paiement persiste, le contrat sera résilié d'office à l'issue d'un délai de huit (8) jours à compter de la date de notification de la suspension.

**3.3.** La production de la pièce originale pouvant être requise à tout moment, le Client a l'obligation de conserver un exemplaire de l'ensemble des documents de souscription dans un lieu sûr et sécurisé.

**3.4. Tiers payeur :**

Le tiers payeur est la personne physique ou morale qui s'engage à supporter tous les coûts et payer les factures correspondant aux Produits et Services fournis au Client par l'Opérateur.

Le tiers payeur sera informé dans les conditions prévues à l'article 17 des présentes Conditions générales de toute modification des tarifs de Produits et Services fournis au Client.

Pour qu'un tiers payeur soit admis comme débiteur, le Client s'engage à fournir à l'Opérateur les documents prévus pour la souscription dans les Conditions Spécifiques de chaque Service selon la qualité de tiers payeur proposé.

Le Client fournit à l'Opérateur une attestation du tiers payeur, par laquelle il s'engage à payer le prix des Produits et Services fournis au Client par l'Opérateur. Le Client s'engage à informer le tiers payeur qu'il peut mettre fin, à tout moment, à son obligation de paiement par lettre avec accusé de réception adressée au service clients de l'Opérateur.

En cas de défaillance du tiers payeur, le Client, débiteur solidaire, n'est pas exonéré de son obligation de paiement.

## **Article 4 – Tarifs et Facturation des services**

### **4.1. Tarifs**

4.1.1 Le descriptif et les tarifs des Services inclus dans chaque offre d'abonnement proposée par l'Opérateur (ci-après « la(les) Offre(s) »), ainsi que les services optionnels à l'Offre figurent :

- dans la fiche tarifaire de l'Offre ;
- sur le Site web de l'Opérateur [www.orange.mg](http://www.orange.mg) ;
- sur ses documentations commerciales.

4.1.2 Les modifications des tarifs seront applicables à tous les contrats en cours d'exécution.

4.1.3 Dans l'hypothèse d'une hausse des tarifs, le Client en sera informé par tous les moyens légalement autorisés, au moins, quinze (15) jours avant leur prise d'effet. Il peut alors mettre fin à son contrat dans ce délai de quinze (15) jours par lettre avec accusé de réception.

4.1.4 Ne sont pas considérés comme hausse de tarif :

- le réajustement du tarif suivant le taux de l'Euro/Ariary pour les contrats indexés à l'Euro ou à une autre devise ;
- la hausse ou le rajout de nouvelle taxe fiscale ou parafiscale spécifique sur les télécommunications ;

4.1.5 Dans l'hypothèse d'une baisse des tarifs, le Client en sera informé directement par l'Opérateur qui lui soumettra par la même occasion une nouvelle proposition commerciale basée sur les nouveaux tarifs. Le Client devra, pour bénéficier de la baisse tarifaire, prolonger son Contrat en cours de douze (12) mois. Dans le cas contraire, les tarifs applicables demeurent ceux mentionnés lors de sa souscription.

### **4.2. Facturation et paiement**

4.2.1 Les Services ou Produits sont facturés à compter de la date de leur mise à disposition. Les frais du premier mois d'abonnement au Service sont calculés au prorata du nombre de jours.

4.2.2 Les factures sont mensuelles à terme échu.

Elles sont payables en Ariary, dans le délai maximum porté sur la facture et selon le mode de paiement retenu au moment de la souscription.

4.2.3 La facture indique :

- les redevances d'abonnement ;
- le montant de la garantie correspondante si applicable;
- les frais de mise en service de la ligne ;
- le cas échéant, les services optionnels souscrits par le Client ;
- les autres frais dus en vertu du Contrat d'abonnement dont les montants figurent dans la fiche tarifaire de l'offre souscrite ;
- le montant des communications passées, au cours de la période de facturation échue.
- le montant de la TVA exigible sauf présentation d'attestation de destination à jour.

4.2.4 L'Opérateur tient à la disposition du Client tout élément justificatif de la facture, selon l'état des techniques existantes.

4.2.5 Tout retard de paiement d'une facture émise entraînera à son échéance, l'application de plein droit et sans formalité d'un intérêt de retard égal à 0,05% des sommes dues par jour de retard jusqu'à parfait paiement, et des frais de gestion de dossier, suivant la tarification en vigueur telle que précisée sur le site internet de l'Opérateur.

4.2.6 Dans le cas où le Client présente des impayés sur une ou plusieurs factures suivant le rejet d'un prélèvement ou de retour de chèque émis, les frais divers liés aux impayés seront facturés de plein droit au Client. Ces frais sont forfaitaires, selon la tarification en vigueur telle que précisée sur le site internet [www.orange.mg](http://www.orange.mg)

4.2.7 La facture est adressée par mail soit au Client, soit au tiers payeur. Le Client s'engage à informer l'Opérateur de tout changement d'adresse email. La désignation d'un tiers payeur nécessite l'accord préalable et exprès de l'Opérateur, ainsi que du tiers payeur, et n'exonère pas le Client de son obligation de paiement en cas de défaillance du tiers payeur.

4.2.8 La non réception de facture ne saurait dispenser le Client de ses obligations nées des présentes.

### **4.3 Dépôt de garantie**

Selon l'offre choisie, le versement d'un dépôt de garantie pourrait être demandé au Client à la signature du contrat.

La somme déposée ne porte aucun intérêt.

Ce dépôt est remboursable au terme du contrat après déduction des sommes dues à l'Opérateur à quelque titre que ce soit, ou des frais engagés pour le recouvrement des créances. La restitution du dépôt de garantie sera effectuée via :

- Mobile Money sur un compte identifié comme appartenant au propriétaire du dépôt
- Un virement bancaire sur le compte communiqué par le Client enregistré chez l'Opérateur.

Dans le cas où le Client ne dispose pas de compte enregistré chez l'Opérateur, il devra présenter un relevé d'identité bancaire à son nom en vue de recevoir son remboursement par virement bancaire.

**4.4** Pour l'intérêt réciproque des parties et en vue d'éradiquer les fraudes, lorsque le montant de la consommation dépasse le seuil fixé par l'Opérateur, ce dernier peut demander au Client de lui remettre un acompte de paiement, dont le montant est calculé en fonction de la consommation en cours.

Si cet acompte n'est pas versé à la date précisée dans la demande de l'Opérateur, ce dernier pourra suspendre le contrat à cette même date, sans que le Client puisse prétendre à une quelconque indemnisation du fait de la suspension du contrat.

L'acompte versé entre les mains de l'Opérateur ne porte aucun intérêt.

Cet acompte sera déduit du montant du sur la prochaine facture.

**4.5** Lorsque l'offre comprend un forfait, le forfait en entier reste dû avec ou sans dépassement. L'offre avec forfait permet au Client de bénéficier d'un forfait mensuel de communications, dont la durée est précisée dans la fiche tarifaire en vigueur.

Les communications passées hors et au-delà du forfait sont dues et seront facturées suivant les conditions tarifaires en vigueur.

### **4.6 Renseignements et réclamations sur les factures**

4.6.1 Toute réclamation doit être adressée en premier lieu au service clients Orange dont l'adresse et le numéro de contact figurent sur la facture adressée au Client.

4.6.2 Le décompte des éléments de facturation établi par l'Opérateur et servant de base à la facture est opposable au Client en tant qu'élément de preuve.

4.6.3 Le Client dispose d'un délai d'un (1) mois à compter de la date de réception de la facture pour procéder à toute réclamation. L'Opérateur tient à la disposition du Client tout élément justificatif de la facture, selon l'état des techniques existantes pendant cette durée. Au-delà d'un (1) mois, la facture est réputée acceptée sans réserve et dans son intégralité.

## **Article 5 – Services optionnels**

Des services optionnels sont mis à la disposition du Client suivant l'offre souscrite telle qu'elle est détaillée dans la fiche tarifaire.

## **Article 6 – Changement d’offre**

Si plusieurs formules d’abonnement sont proposées, le Client peut demander à migrer d’une formule d’abonnement vers une autre à tout moment en cours de son abonnement en respectant la procédure de souscription en ligne mise à disposition à cet effet.

La migration est effectuée dès traitement de la demande du Client par les services de l’Opérateur et si l’état du compte du Client le permet. Toute demande de changement de formule d’abonnement doit être écrite et adressée par le Client à l’Opérateur par mail à l’adresse [contact.oma@orange.com](mailto:contact.oma@orange.com). Compte tenu de la technologie employée, l’Opérateur n’est soumis qu’à une obligation de moyens et ne peut garantir la possibilité de migrer d’une formule d’abonnement vers une autre. Selon le type de migration, les équipements mis à la disposition du Client pourront être modifiés.

Tout changement de formule doit faire l’objet d’une nouvelle souscription matérialisée par la signature d’un nouveau contrat. A la souscription de tout nouveau Contrat, le client est soumis aux conditions du nouveau contrat telles que précisées dans la fiche tarifaire Orange.

Le Client pourra opter à tout moment pour une formule avec un abonnement supérieur. La nouvelle formule sera applicable le premier jour du mois suivant la signature. Dans le cas où le Client opte pour une formule avec un abonnement inférieur, le Client peut attendre la date anniversaire de son Contrat initial ou migrer immédiatement en payant les abonnements restants dus jusqu’au terme dudit Contrat. La nouvelle formule sera applicable le premier jour du mois suivant la signature et les paiements.

## **Article 7 - Modification du Service**

L’Opérateur se réserve le droit de renommer le Service, de l’intégrer à une nouvelle gamme d’offres, ou de faire évoluer le Service, afin de le doter de services équivalents ou supérieurs, sans que les caractéristiques essentielles du Service puissent s’en trouver affectées.

L’Opérateur est également susceptible de proposer au Client des services supplémentaires, dans le cadre de nouvelles formules d’abonnement ou en option à la formule d’abonnement. Les conditions et tarifs correspondants sont ceux applicables à ces nouvelles formules d’abonnement ou options.

En cas de retrait de l’offre auquel le Client a souscrit, l’Opérateur l’avertira par tout moyen de communication et pourra lui proposer de souscrire un nouveau service se substituant à l’ancien service. En cas d’opposition à la migration vers ce nouveau service, le Client peut mettre fin à son Contrat moyennant un préavis d’un (1) mois par lettre avec accusé de réception. Il sera redevable dans ce cas des abonnements restant à courir jusqu’à l’échéance de son contrat.

Au cas où les modifications du Service opérées par l’Opérateur entraîneraient des changements tarifaires, ceux-ci donneront lieu à l’application des dispositions de l’article 6.

L’Opérateur fera sienne toutes les autorisations administratives nécessaires relatives à la fourniture du Service. A cet effet, l’Opérateur respectera toute décision de suppression ou de suspension par l’Autorité de Régulation, et obligeant l’Opérateur à suspendre ou à supprimer le Service, un service associé ou une option, et ne pourra être tenue responsable des conséquences liées à une telle décision. La suspension ou la suppression résultant de la décision de l’Autorité de Régulation ne pourra par ailleurs ouvrir droit à de quelconques dommages et intérêts au profit du Client.

## **Article 8 – Durée du contrat d’abonnement**

Le contrat d’abonnement prend effet à compter de sa date de signature par le Client. Il est souscrit pour la durée initiale selon les conditions de l’offre souscrite par le Client. Tout rajout de ligne ou souscription au cours de cette période initiale, à tout service ou produit complémentaire des services souscrits dans le cadre du contrat d’abonnement est conclu pour la même durée selon les conditions

de l'offre souscrite par le Client. En l'absence de dénonciation par l'une des parties, un (1) mois avant chaque date d'échéance, par courrier avec accusé de réception ou par mail, le contrat est réputé être reconduit pour une nouvelle durée correspondant à la durée initiale de l'offre souscrite par le Client.

## **Article 9 – Suspension et résiliation du contrat d'abonnement**

### **9.1 Suspension du Contrat d'abonnement**

9.1.1 Le défaut total ou partiel de paiement à l'échéance de la date limite de paiement de toute somme due à l'Opérateur au titre du contrat d'abonnement ou au titre d'autre contrat d'abonnement entraînera de plein droit et sans mise en demeure préalable la suspension des prestations en cours, objet des contrats. Le défaut de paiement dans les trente (30) jours qui suivent le blocage emporte résiliation du contrat et l'exigibilité immédiate de tous les engagements du Client nés de l'exécution des présentes, sans qu'il soit besoin d'une quelconque mise en demeure.

9.1.2 Le Service sera également suspendu dans les mêmes conditions si le Client manque à l'une de ses obligations prévues au Contrat.

9.1.3 La suspension du Service peut intervenir dans les mêmes conditions pour des dettes nées d'autres contrats d'abonnement souscrits auprès de l'Opérateur, que ces conventions soient antérieures ou postérieures au Contrat d'abonnement.

9.1.4 Pour des raisons impératives de sécurité, l'Opérateur peut, soit suspendre la ligne avec ou sans préavis, soit, sans suspendre la ligne, demander au Client de ne pas utiliser sa ligne temporairement ; et dans les cas non limitatifs prévus ci-après :

- un quelconque acte de piratage ou tentative d'utilisation illicite des informations circulant sur le réseau ayant pour cause ou origine l'accès Internet du Client ;
- un acte de piratage ou tentative de piratage des équipements du réseau de l'Opérateur nécessaires à la fourniture du Service ayant pour cause ou origine l'accès Internet du Client ;
- suite à une notification par les utilisateurs du réseau Internet ou par les autorités compétentes, et/ou après vérification par Orange Madagascar que le Client fait un usage du réseau Internet de nature à porter préjudice à l'image d'Orange Madagascar et/ou à ses Equipements mis à disposition, aux tiers, ou qui serait contraire aux législations en vigueur, aux bonnes mœurs et à l'ordre public ;
- l'utilisation du service met en péril la qualité du service offert aux autres clients de Orange Madagascar, et notamment, mais en aucun cas limitativement, en cas d'usage abusif du Service ;
- la pratique de la voix sur IP ou toute autre pratique similaire, revente de communications, détournement de communication, détectée par les systèmes de détection de fraude mis en place par l'Opérateur
- l'adresse du Client telle que communiquée par celui-ci ne correspond pas à son adresse effective ;
- la commercialisation du Service sous quelque forme que ce soit par un Client à un ou plusieurs tiers

9.1.6 Sauf pour le cas de suspension prévue à l'article 9.1.4, les redevances d'abonnement restent dues à l'Opérateur pendant la période de suspension du Service, et le Client reste débiteur des communications passées avec sa carte SIM jusqu'à la date de suspension.

#### **9.1.7 Frais de rétablissement**

Après levée de la suspension, dont les conditions sont précisées dans l'article 9.1.1, il sera facturé au Client des frais de rétablissement suivant la tarification en vigueur telle que précisée sur le site internet de l'Opérateur.

### **9.2 Résiliation**

9.2.1 Hormis les cas de résiliation prévus aux articles 4.1.3 et 9.2.3 des présentes, toute résiliation à l'initiative du Client avant l'échéance normale de l'abonnement prévue à l'article 8, ouvre droit au paiement immédiat par le Client des abonnements restants à courir jusqu'à la date d'échéance.

9.2.2 L'Opérateur se réserve le droit de résilier le contrat avant terme sans préjudice de tous dommages et intérêts qu'il pourrait réclamer et sans que cette liste ne soit limitative, en cas de :

- manquement non remédié du Client à ses obligations contractuelles, ainsi que des modifications qui pourraient y être apportées.
- d'impossibilité technique de raccordement ou pour cause de décision administrative.
- utilisation frauduleuse sur le service tel qu'il est précisé aux articles 9.1.4 et 9.1.5.

Le Client reste redevable des abonnements restant à courir et ne pourrait prétendre à une quelconque forme de dédommagement.

9.2.3 Le Client peut mettre fin au Contrat pendant la période initiale d'engagement pour motif légitime figurant dans la liste ci-dessous :

- déménagement de la résidence principale du titulaire de l'abonnement dans une zone non couverte par le réseau de l'Opérateur, selon l'offre choisie par le Client, et sous réserve que la demande de résiliation de l'abonnement soit faite dans un délai maximum de sept (7) jours à compter de la date du déménagement;
- handicap physique incompatible avec l'utilisation du service ou d'un équipement;
- mise en détention dans un établissement pénitentiaire ;
- faillite personnelle,
- cas de force majeure, au sens de la jurisprudence, affectant le Client.

Pour exercer cette faculté de résiliation, le Client devra faire parvenir à l'Opérateur, par lettre recommandée avec accusé de réception ou par envoi d'un e-mail à l'adresse [contact.oma@orange.com](mailto:contact.oma@orange.com), avec sa demande de résiliation, des pièces justificatives y afférentes. La résiliation du contrat d'abonnement prend effet au plus tard sept (7) jours après la date de réception de la demande du Client.

#### **Article 10 – Force majeure**

Chacune des parties ne pourra être tenue pour responsable de l'absence d'exécution de tout ou partie du contrat suite à un événement de force majeure tel que défini par la loi et la jurisprudence. Est considéré comme cas de force majeure tout événement imprévisible ou inévitable qui, de par sa nature ou ses conséquences, ne peut être évité ni surmonté par la Partie qui l'invoque, et qui est de nature à rendre impossible, en tout ou en partie, temporairement ou définitivement, l'exécution de ses obligations contractuelles : actes de guerre, incendie, explosions, inondations, troubles civils, émeutes, embargo, intempéries exceptionnelles, interdictions ou restrictions des autorités publiques à la fourniture des services de télécommunication.

Si le cas de force majeure dure plus de trente (30) jours consécutifs, il ouvrirait droit à la résiliation de plein droit du contrat d'abonnement par l'une ou l'autre des parties dans un délai de huit (8) jours après l'envoi d'une lettre avec accusé de réception, notifiant cette décision.

#### **Article 11 – Obligations et responsabilités du Client**

11.1 Le Client s'engage expressément et sans réserve à :

- respecter les termes des présentes conditions générales d'abonnement et ceux du contrat s'y rapportant ;
- respecter les lois et règlements en vigueur ;
- vérifier avant la signature du formulaire d'abonnement, l'adéquation du service à ses besoins et reconnaître avoir reçu de l'Opérateur toutes les informations et conseils nécessaires pour souscrire au présent engagement en toute connaissance de cause et sans contrainte. Aussi, les choix effectués par le Client lors de la commande ainsi qu'éventuellement les changements qu'il demande par la suite, demeurent sous son entière responsabilité.

- ne pas contester l'existence de fraude ou tout acte assimilé, détecté par les systèmes anti fraudes mis en place par l'Opérateur

- ne pas porter atteinte à l'image de marque de l'Opérateur

11.2 Le Client s'engage à utiliser un terminal dûment agréé conformément aux réglementations en vigueur :

- le Client est seul responsable de tous dommages corporels, matériels ou immatériels qui pourraient être causés par lui-même, à son personnel ou un tiers par tous les équipements qu'il utilise.

- le Client demeure seul responsable de toute conséquence de la présence d'un virus, ou de tout autre élément ayant infecté son terminal quelle que soit l'origine du virus.

- le Client demeure responsable de toute conséquence de piratage de son terminal à travers une interface externe (infrarouges, Bluetooth, ....)

- le Client demeure responsable de toute conséquence de la reconfiguration, des réglages ou des paramétrages de son terminal

- le Client s'abstiendra de répandre, en connaissance de cause, les virus et tout autre élément de même nature qui affectent son terminal

Le non-respect de ces obligations peut entraîner, sans que cette liste soit exhaustive, l'impossibilité pour le Client d'utiliser son terminal sur le réseau de l'Opérateur, la modification ou la destruction des informations contenues ou enregistrées dans son terminal, le chargement de ces données qu'il soit connu ou non du Client, et la restriction ou l'impossibilité d'accès aux services Orange.

11.3 Le Client s'engage à fournir, lors de son inscription et pendant toute la durée de son abonnement, des informations d'identification exactes et à jour (notamment son nom, prénom, adresse et coordonnées bancaires).

Par conséquent, le Client est seul responsable des données qu'il communique à l'Opérateur.

En outre, le Client s'engage à informer l'Opérateur dans un délai de quinze (15) jours de toute modification des informations qu'il lui a fournies lors de la souscription du Contrat, et notamment de tout changement de domicile ou d'adresse de domiciliation de facturation ou de coordonnées bancaires.

Le non-respect de cette obligation peut entraîner la résiliation de plein droit du contrat sans que le Client puisse prétendre à une quelconque indemnisation

11.4 Le Client est responsable de l'usage de ses numéro(s) client(s), identifiant(s), mot(s) de passe et plus généralement de tout code confidentiel relatif au Service.

Il appartient au Client de prendre toutes les mesures propres à assurer la sécurité des données relatives à son Contrat et éventuellement à ses différents codes et/ou identifiants.

L'Opérateur ne saurait être responsable des conséquences que pourrait avoir toute divulgation à un tiers, même accidentelle, de ces codes et/ou identifiants.

11.5 Le Client s'engage à payer ou faire payer par le tiers payeur le prix des Services qui lui sont fournis par l'Opérateur selon les modalités prévues au Contrat.

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

11.7 Le Client s'engage à utiliser le Service conformément à la réglementation en vigueur et à l'usage pour lequel il a été défini et commercialisé.

Constituent notamment des cas d'utilisation inappropriée d'une offre de service :

- l'utilisation des communications à des fins autres que personnelles (notamment aux fins d'en faire commerce)

- l'utilisation à titre gratuit ou onéreux d'une telle offre de service en tant que passerelle de réacheminement de communications ou de mise en relation ;



- l'utilisation ininterrompue du forfait par le biais notamment d'une composition automatique et en continu de numéros sur la ligne ;
- la cession ou la revente, totale ou partielle, des communications ;
- l'utilisation aux fins de voix sur IP, sauf à ce que cet usage ait été expressément prévu ;
- l'utilisation aux fins de pratiquer le peer-to-peer (qu'il s'agisse d'échange de données, fichiers, logiciels, ou de mise à disposition de ressources informatiques...) et par quelque moyen que ce soit ;
- l'envoi en masse de communications de façon automatisée ou non, et ce quel qu'en soit la finalité ;
- l'utilisation des services de l'Offre à des fins contraires aux lois, règlements, à l'Ordre Public et aux bonnes mœurs.

11.8 Le Client s'interdit de diffuser tout virus ou fichier informatique conçu pour limiter, interrompre ou détruire le réseau de l'Opérateur et/ou tout terminal ou autre outil de télécommunication, sous peine de voir sa responsabilité engagée.

Le Client s'interdit de transmettre des éléments ou des données de quelque nature que ce soit, qui soient illégal, nuisible, menaçant, abusif, constitutif de harcèlement, diffamatoire, vulgaire, obscène, menaçant pour la vie d'autrui, haineux, raciste, ou autrement répréhensible, ou qui porteraient atteinte à des engagements de confidentialité.

Le Client s'interdit de transmettre toute publicité non sollicitée ou non autorisée, et notamment de se livrer à du «spam» et à la diffusion de «Junk mail», ainsi que tout agissement ayant pour conséquence l'encombrement des serveurs de messagerie de l'Opérateur, de ses Clients ou de son réseau.

11.9 Le Client est lui-même responsable de la protection de son installation et de ses données contre un usage illicite ou un accès par des tiers (procédés de « hacking » ou de « spamming ») ainsi que des conséquences qui pourraient en découler tant pour lui-même que pour les autres utilisateurs du réseau Internet.

11.10 Le Client s'engage à indemniser, défendre, garantir l'Opérateur et/ou ses dirigeants, employés, représentants ou préposés contre toutes les conséquences dommageables, et également, de façon limitative, en cas de plainte, action, ou mise en responsabilité devant quelque juridiction que ce soit, qui pourrait résulter de la violation des dispositions relatives au respect des droits des tiers, au spamming, au publipostage, aux pages personnelles, à l'adresse électronique.

11.11 Le Client s'engage à adopter un comportement « raisonnable » lorsqu'il utilise des services illimités (appels, SMS, Internet...), et ce afin de permettre notamment à tous les Clients d'accéder au Réseau dans des conditions optimales. En cas d'utilisation frauduleuse et/ou de non-respect d'un comportement raisonnable, l'Opérateur se réserve le droit de suspendre le service puis de résilier le contrat d'abonnement, conformément aux stipulations de l'article « Suspension/Résiliations » des présentes.

## **Article 12 – Obligations et responsabilités de l'Opérateur**

**12.1** L'Opérateur fera son meilleur effort pour mettre en place les moyens nécessaires à la bonne marche du Service. Conformément à son cahier des charges, il prend les mesures nécessaires au maintien de la continuité et de la qualité du Service.

Les interruptions programmées du Service, pour effectuer des travaux de toute nature nécessaires à l'entretien ou à l'évolution de l'offre, feront l'objet d'un avis au Client et ne donneront lieu à aucune indemnisation.

En cas d'interruption du service, l'Opérateur s'engage à prendre immédiatement les dispositions nécessaires pour assurer sa remise en service dans les meilleurs délais.

**12.2** L'obligation de l'Opérateur est une obligation de moyen. Il ne peut être tenu en conséquence responsable en cas de :

- perturbations causées par des travaux d'entretien, de renforcement, de réaménagement ou d'extension des installations de son réseau,
- aléas de propagation des ondes électromagnétiques,
- cessation de la licence d'exploitation du service sur décision de l'autorité publique ou d'un cas fortuit,
- prestations rendues par des prestataires de services indépendants, auxquelles le Client peut avoir accès par l'intermédiaire, notamment, des distributeurs. Toute réclamation concernant ces services doit être adressée directement aux prestataires les ayant rendus,
- modification du numéro d'appel suite à des contraintes techniques dans les conditions définies à l'article 12.3,
- installation et du fonctionnement des terminaux utilisés par le Client et non fournis par l'Opérateur,
- interruptions du service de télécommunications d'autres réseaux mobiles ou filaires auxquels le réseau est interconnecté, résultant de la cessation partielle ou totale de l'exploitation dudit réseau de l'Opérateur et ce quelle qu'en soit la cause.

**12.3** Si pour des raisons techniques, l'Opérateur est contraint de modifier le numéro d'appel de l'abonné, l'Opérateur informe le Client dans un délai qui ne saurait être inférieur à un (1) mois.

**12.4** L'Opérateur se réserve le droit, lors de la vente de terminaux, de faire activer des logiciels ou des dispositifs empêchant ces terminaux de fonctionner sans adaptation préalable sur un réseau autre que le sien. Le Client en sera informé au préalable lors de l'achat. Le Client pourra se renseigner auprès des services de l'Opérateur des conditions et de la procédure de désactivation de ce mécanisme.

**12.5** L'Opérateur ne peut être tenu responsable des éventuels dommages survenus à la suite d'un cas de force majeure, du fait d'un tiers ou du fait du Client.

**12.6** L'Opérateur ne pourra pas être tenu pour responsable de tout dommage direct ou indirect notamment les pertes de profit, de clientèle ou de données, les pertes d'exploitation et les préjudices commerciaux, ou toute autre perte de biens incorporels pouvant résulter de l'utilisation ou de l'interruption du service. Les dommages indirects sont ceux qui ne résultent pas exclusivement et directement de la défaillance des prestations de l'Opérateur.

### **Article 13 - Assistance**

L'Opérateur met à la disposition du Client un service d'accueil téléphonique réservé à l'assistance technique et commerciale, en particulier, aux problèmes liés à l'établissement de la connexion, à l'utilisation des logiciels fournis par l'Opérateur.

L'Opérateur s'engage à faire ses meilleurs efforts, afin de prendre en compte les incidents signalés et y apporter une réponse dans les meilleurs délais.

Le service ne couvre pas le cas d'intervention sur appel du client dont la cause n'est pas imputable à l'Opérateur.

### **Article 14 – Droit d'accès aux fichiers informatisés**

**14.1** Les informations concernant les abonnés et qui sont contenues dans les fichiers de l'Opérateur ne sont transmises qu'aux personnes physiques ou morales qui sont expressément habilitées à les connaître.

**14.2** En cas d'impayé ou de déclaration irrégulière, les informations relatives au Client sont susceptibles d'être inscrites dans un fichier accessible aux autres opérateurs et aux sociétés de commercialisation des services de télécommunications.

**14.3** La publication des coordonnées du Client dans l'annuaire téléphonique (sauf mention expresse du Client) ou dans le cadre de la fourniture de services de renseignement ou sur réquisition des

autorités administratives sur les abonnés par l'Opérateur n'entre pas dans le cadre de l'obligation de confidentialité à la charge de l'Opérateur.

#### **14.4 Protection des données personnelles**

Les données à caractère personnel relatives au Client recueillies par l'Opérateur sont traitées conformément à la loi en vigueur. Ainsi, tout Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition pour motifs légitimes aux données à caractère personnel le concernant. Pour ce faire, le Client peut s'adresser au service clients de l'Opérateur et doit en faire une demande expresse. Les données à caractère personnel relatives au Client peuvent faire l'objet d'un transfert vers un pays hors de Madagascar aux fins de l'exécution des présentes.

Dans le cas d'une utilisation des données personnelles le concernant, notamment les données de trafic, à des fins de prospection directe concernant des produits ou services analogues à ceux visés aux présentes, le Client dispose de la faculté de s'opposer à l'utilisation des dites données par simple appel au service clients. L'Opérateur pourra utiliser ces informations en vue de développer et de commercialiser des produits et services. L'Opérateur pourra par ailleurs utiliser ces informations dans le cadre d'opérations de marketing direct, en adressant au Client des messages relatifs à ses produits et services, par quelque support que ce soit et notamment par courrier électronique, sauf opposition expresse du Client effectuée auprès du service clients de l'Opérateur ou par tout autre moyen indiqué par lui. L'Opérateur pourra communiquer ces informations à ses prestataires aux fins de l'exécution d'un service ou d'études s'inscrivant dans le cadre de ses activités. Sauf opposition expresse du Client, les informations le concernant pourront être communiquées à des partenaires pour des opérations commerciales ou la communication des offres de l'Opérateur.

Les données personnelles, hors données de trafic, seront conservées pendant une durée de cinq (5) ans après la résiliation du compte du Client.

Les données de trafic seront conservées pendant une durée maximum de six (6) mois après la résiliation du compte du Client.

Ce délai de conservation pourrait être rallongé en cas de contraintes légales ou judiciaires.

#### **Article 15 – Modifications des Conditions Générales**

Toute modification substantielle des présentes Conditions Générales sera mise à la disposition des clients par voie d'affichage dans les agences et boutiques Orange et/ou sur le site web [www.orange.mg](http://www.orange.mg).

Elles sont applicables aux contrats en cours d'exécution dès sa publication.

#### **Article 16 – Cession du contrat**

Le Client ne peut en aucun cas céder ou transmettre à un tiers à titre onéreux ou gratuit, sous quelque forme que ce soit, le bénéfice de son Contrat d'abonnement sans accord préalable et écrit de l'Opérateur.

#### **Article 17 – Règlement des litiges**

En cas de différend sur l'exécution des clauses aux présentes conditions générales ainsi que des contrats s'y rapportant, les parties s'engagent à déployer tous leurs efforts pour régler amiablement le litige.

Toute réclamation doit s'adresser au service clients Orange dont l'adresse et le numéro de téléphone figurent sur la facture de l'abonné. Celui-ci s'engage à traiter la réclamation dans un délai d'un (1) mois calendaire à compter de la réception de la réclamation.

En cas d'échec du règlement amiable, le différend sera soumis aux juridictions du ressort du siège social de l'Opérateur.

## **Article 18 – Dispositions diverses**

Si une quelconque des stipulations du Contrat d'abonnement est tenue pour nulle ou sans objet, elle sera réputée non écrite et n'entraînera pas la nullité des autres stipulations.

## **CONDITIONS SPECIFIQUES DE VENTE EN LIGNE DES PRODUITS ET SERVICES ORANGE**

Par les présentes Conditions Spécifiques de Vente, l'Opérateur s'oblige à informer le Client des présentes conditions applicables préalablement à toute fourniture de biens ou la prestation de services par voie électronique.

Tout achat en ligne est soumis aux présentes conditions spécifiques et est disponible 24h24..  
L'achat en ligne est limité à une zone géographique précise qui sera indiqué sur le site internet de l'Opérateur.

### **Conditions préalables à un achat en ligne :**

Tout achat de produits et/ou souscription en ligne se fait à partir du lien URL de la page [www.orange.mg](http://www.orange.mg). L'Opérateur se réserve le droit de mettre à jour à tout moment le catalogue des produits et services en fonction de la disponibilité de l'offre et/ou de son stock de produits.

Le Client s'engage à :

- Utiliser le Service d'achat en ligne, conformément à la réglementation en vigueur, et à l'usage pour lequel il a été conçu et mis en ligne ;
- Utiliser le Service d'achat en ligne de manière strictement personnelle et privée. La commercialisation du Service d'achat en ligne, sous quelque forme que ce soit, est strictement interdite.
- Ne pas utiliser le site de manière à porter atteinte de quelque nature que ce soit à l'ordre public et à toute loi ou réglementation en vigueur à Madagascar ;
- Ne pas violer ou tenter de violer la sécurité du service de paiement en ligne Orange Money ;
- Ne pas télécharger, afficher ou transmettre à travers ou sur ce site des virus ou autres fichiers nuisibles, perturbateurs ou destructeurs

### **Fonctionnement du service et paiement :**

En cochant la case « J'ai lu et j'accepte les conditions de vente », le Client confirme son acceptation des présentes conditions spécifiques à tout achat en ligne.

**Cette acceptation équivaut à la signature électronique des documents contractuels.**

Après avoir validé le panier, le Client doit compléter et renseigner les champs en rentrant les informations personnelles requises. Le Client doit également scanner sa pièce d'identité à jour et insérer tous autres documents éventuellement requis.

Le Client doit suivre les étapes ci-après :

- choix du type de livraison (soit auprès d'une Agence/boutique Orange de son choix soit à domicile en communiquant une adresse exacte), de la date et heure de livraison, afin de récupérer sa commande ;

- choix du mode de paiement « Orange Money » ou par carte « VISA AKORY » ou par carte bancaire.

Toute livraison sera programmée aux heures de bureau de l'Opérateur.

L'Opérateur portera à la connaissance du Client de toute restriction géographique de certains produits à livrer à domicile ou en Click&Collect.

Selon l'option choisie, le client a la possibilité de choisir d'être livré dans un délai de minimum 24 heures ouvrées après avoir passé commande, ou dans un délai de 2h au plus tard à compter de l'effectivité du paiement correspondant.

#### **Paiement :**

Pour le paiement par carte Visa Akory ou par carte bancaire, le Client sera invité à renseigner ses informations de carte pour pouvoir effectuer son paiement. Une fois la commande et le paiement validés, la commande est définitive et irrévocable. Seul l'Opérateur est habilité à annuler une commande déjà payée.

Tout mois d'abonnement commencé est dû en entier. Le Client pourra à tout moment demander l'édition de ses factures auprès d'une boutique Orange.

#### **Cas d'annulation de commande :**

L'Opérateur reconnaît le cas d'annulation de commande ci-après :

- après une livraison infructueuse (absence du domicile ou adresse erronée, etc.), le Client sera informé par SMS à partir du premier échec de livraison que la livraison aura lieu à la boutique à proximité du domicile. Le Client pourra le récupérer dans un délai de quatorze (14) jours.
- après deux livraisons infructueuses (domicile puis boutique), l'Opérateur aura la faculté d'annuler la commande et celle-ci entraînera le remboursement du client après déduction des frais d'annulation relatifs aux livraisons infructueuses. Toute commande est annulée après un délai de quatorze (14) jours sans retrait de celle-ci.

Le remboursement de la commande se fera selon le moyen de paiement utilisé par le Client déduction faite des frais d'annulation générés par l'annulation de la commande.

En cas d'annulation d'une commande postpaid, le terminal sera remboursé, toutefois, les conditions de résiliation d'un contrat postpaid s'appliqueront.

#### **Défaut /réclamation d'un boîtier/box internet à la maison :**

En cas de défaut sur le produit, le Client est prié de se rapprocher de l'agence la plus proche, ou d'appeler le numéro du service clients au 204. Cette réclamation est recevable uniquement que dans un délai de rétractation de sept (7) jours à compter de la date de livraison des articles achetés en ligne. En cas de colis abîmé lors de la livraison et refusé par le Client, Orange s'engage à envoyer un nouveau colis et procéder à une nouvelle livraison après accord du Client.

#### **Conditions du service-après-vente :**

La garantie pour vice de fabrication est limitée à douze (12) mois pour les téléphones et pour les box internet. Ce délai court à compter de la date d'acquisition du matériel par le Client. Au-delà de ce délai, un devis pourra être présenté au Client à sa demande pour toute demande de réparation portant sur le matériel endommagé.

**Documents contractuels**

Les formulaires de souscription (d'achat), d'abonnement ou de rétractation sont téléchargeables à partir du portail orange.mg dans la rubrique « Assistance » ou disponible auprès de toute Agence Orange Madagascar à proximité du Client.