



CONDITIONS GENERALES D'ABONNEMENT A L'OFFRE RESIDENTIELLE **So' Box Fibre**

Article 1^{ier} – OBJET

Les présentes conditions générales d'abonnement, avec le Formulaire portant « CONTRAT D'ABONNEMENT – offre résidentielle – **So' Box Fibre** », ont pour objet de définir les conditions de fourniture, par Orange Mali, d'un accès Internet grâce à une liaison haut débit par câble en fibre optique et à une (1) ligne téléphonique fixe, pour les formules supérieures, dénommé « **So' Box Fibre** » ci-après "Service".

Article 2 – Description de l'offre

L'offre comprend une gamme avec trois (3) formules d'abonnement décrite et suivant les prix indiqués dans le formulaire de souscription joint aux présentes :

- Le montant de l'abonnement choisi par le client est payé avant consommation du service (Préachat).
- La souscription à l'offre nécessite l'acquisition par le client d'un routeur (ONT) suivant les prix indiqués dans le contrat de souscription à l'offre **So' Box Fibre**.

Le client doit également payer des frais de mise en service (FMS) dont le prix sera indiqué dans le formulaire de souscription.

Pour être éligible au Service, le client doit être établi dans une zone couverte par les infrastructures Fibre optique d'Orange Mali (résidences à usage d'habitation).

Toute connexion/utilisation est soumise au respect des présentes conditions générales d'abonnement.

Article 3 – DEFINITION DU CLIENT

Le client est la personne signataire du contrat de fourniture d'un accès à Internet international et à une (1) ligne téléphonique, pour les formules supérieures, via l'offre **So' Box Fibre** soit la personne pour le compte de laquelle cette signature a été donnée.

Article 4 – DOCUMENTS NECESSAIRES À LA SOUSCRIPTION DU CONTRAT D'ABONNEMENT A L'OFFRE **So' Box Fibre**

La personne physique, lorsqu'elle agit en dehors de toute activité professionnelle, doit présenter les documents suivants :

- L'original d'une pièce d'identité en cours de validité,
- Un certificat de résidence ou la dernière facture de téléphone fixe, d'eau ou d'électricité.

Article 5 – DEFINITION DU SERVICE FOURNI

5.1 TYPE DE SERVICE

Orange Mali fournit au client une connexion à son nœud Internet International vers l'ensemble de l'Internet mondial et à une (1) ligne téléphonique fixe pour les formules supérieures.

5.2 ACCES AU SERVICE

5.2.1. Pour que le client puisse accéder au Service la configuration et la consistance physique du site devant accueillir les équipements, les installations doivent permettre leur déploiement effectif. Si ce déploiement se révèle impossible en raison de la configuration ou de la consistance du site, la responsabilité d'Orange Mali ne peut pas être engagée.

5.2.2. Si le déploiement effectif des équipements, installations s'avère possible après leur renforcement ou leur modification d'une manière quelconque, Orange Mali formule une proposition intégrant le coût réel des interventions à effectuer pour permettre l'accès au Service. Ces coûts s'ajoutent aux frais de mise en service.

5.2.3. Le client ne doit en aucun cas de sa propre initiative déplacer ou transformer les équipements/installations de quelque manière que ce soit.

5.2.4 Le service est accessible uniquement aux personnes physiques qui agissent en dehors de toute activité professionnelle.

5.3 GESTION DU SERVICE

La supervision, l'exploitation, la maintenance et le traitement des signalisations sont effectués par Orange Mali du lundi au samedi inclus, soit six (6) jours/7, entre 8 heures et 17 heures.

La prise en charge des dérangements s'opère dans un délai de 48 heures ; le client pouvant à cet effet accéder au Service Client dédié au numéro 44 99 94 14 ou au 7414 ou à tout autre numéro publié par Orange Mali.

5.4 CONFORMITE DU SERVICE

A partir de la date de mise à disposition du Service, le client dispose d'un délai de quinze (15) jours pour vérifier la conformité du Service.

En l'absence de signification écrite concernant la non-conformité du Service au terme de quinze (15) jours suivant la date de mise à disposition du Service par Orange Mali, le Service est réputé accepté par le client tel que fourni.

S'agissant de la conformité du Service, les tests dont il est fait état sont libres. Ils ont pour objet de permettre au client de vérifier par lui-même la conformité du Service à, d'une part, la proposition commerciale faite par Orange Mali et, d'autre part, la conformité de ce même Service à ses besoins de communication en matière d'Internet.

Article 6 – MODIFICATION DU SERVICE

6.1 De convention expresse, il est convenu entre les parties qu'Orange Mali peut durant l'exécution du contrat d'abonnement à l'offre **So' Box Fibre**, si elle le juge nécessaire, apporter toute modification technique motivée par ses conditions d'exploitation et/ou d'organisation. Orange Mali préviendra alors le client dix (10) jours avant la date effective de la migration. Les parties signent entre elles un nouveau contrat d'abonnement faisant expressément mention de leur volonté d'amender par voie de migration le contrat préexistant.

6.2 La migration du lien d'accès sur un réseau autre que celui de la Fibre optique n'entraîne aucune modification du prix du Service et les éventuels frais liés à cette opération sont à la charge d'Orange Mali. Autrement le Client est en droit de demander et d'obtenir sans frais la résiliation du présent Contrat. La migration n'affectera pas négativement la qualité du Service offert.

6.3 Les demandes de transfert, de cession et tout changement de nom ou de raison sociale du client donnent lieu à la signature entre les parties d'un nouveau contrat d'abonnement faisant expressément mention de leur volonté de modifier le contrat préexistant.

Article 7 – DUREE – RENOUELEMENT

71 La durée de l'abonnement est définie dans le contrat d'Abonnement souscrit entre les parties. La computation de la période d'abonnement commence à la date de mise en service de l'accès Internet. A l'expiration de cette période initiale, le contrat est reconduit tacitement pour la même durée.

72 Chaque partie peut librement s'opposer au renouvellement tacite du contrat en prévenant l'autre partie par lettre recommandée avec accusé de réception ou lettre portée contre décharge un (1) mois au moins avant le terme de la durée initiale.

Article 8 – SUSPENSION DU SERVICE

En cas d'utilisation irrégulière par le client du Service compris dans l'offre ou utilisé accessoirement à l'offre, au regard de la loi ou/et du contrat, Orange Mali procédera à la suspension du Service, soit immédiatement, soit après une mise en demeure, sans préjudice de l'exercice de tout autre droit ou action légalement offerte.

Le rétablissement du service suspendu sera conditionné à l'engagement du client de se soumettre aux mesures qui lui seront prescrites par Orange Mali.

Article 9 – PRIX – FACTURATION – PAIEMENT

9.1 Les frais d'accès au Service et la redevance due mensuellement au titre de l'abonnement sont définis dans le contrat d'abonnement à l'offre **So' Box Fibre**.

9.1bis La redevance mensuelle couvre la connectivité Internet mondiale.

9.2 Les appels téléphoniques sont valorisés mensuellement suivant les tarifs consignés en annexe. Le client s'en acquitte mensuellement vis-à-vis d'Orange Mali.

9.3 Orange Mali peut modifier ses tarifs de services à tout moment. Tout aménagement à la hausse des tarifs sera porté, par Orange Mali, à la connaissance du client par lettre recommandée avec accusé de réception, quinze (15) jours au moins avant l'entrée en vigueur de la nouvelle tarification. Le client n'acceptant pas les nouveaux tarifs peut, par lettre recommandée avec accusé de réception ou par lettre portée contre décharge, demander la résiliation du contrat avant l'entrée en vigueur des nouveaux tarifs.

9.4 La facturation du Service prend effet à compter de la date de mise à disposition du Service par Orange Mali.

9.5 Le client s'engage à procéder au paiement anticipé des redevances mensuelles couvrant la connexion Internet.

Article 10 – RESPONSABILITES D'ORANGE MALI SA

10.1 Orange Mali prendra les mesures nécessaires au maintien de la continuité et de la qualité du Service objet des présentes. Orange Mali s'efforcera de minimiser les perturbations causées par les travaux d'entretien, de renforcement, de réaménagement de son réseau. Orange Mali, autant que possible, par les moyens appropriés, informera au préalable ses clients de la survenue de ces perturbations.

Orange Mali n'est pas responsable :

- Des perturbations liées à l'utilisation de certaines fréquences par des permissionnaires autorisés par l'autorité publique ;
- Des interruptions du Service résultant de la cessation de l'exploitation par Orange Mali d'une autorisation de quelque nature que ce soit sur décision de l'autorité publique ;
- D'un cas fortuit ou de force majeure ;
- Des perturbations causées par des travaux, notamment d'entretien ;
- Du renforcement, du réaménagement ou de l'extension de son réseau.

10.2. Orange Mali veille à mettre en œuvre les équipements et les moyens techniques d'intervention et d'assistance nécessaires en vue d'assurer un fonctionnement régulier du Service. A cet effet, la responsabilité d'Orange Mali inclut :

- L'exploitation, l'administration et la maintenance de tous les équipements et les liens d'Orange Mali nécessaires au bon fonctionnement du Service ;
- La coordination avec les partenaires d'Orange Mali pour s'efforcer de résoudre tous les problèmes qui pourraient survenir au-delà du (des) point(s) d'interconnexion avec les autres Opérateurs.

10.3. En aucun cas la responsabilité d'Orange Mali ne peut être engagée par le Client, ses ayants cause et/ou ses ayants droit et aucune action en dommage et intérêts ne peut être intentée contre Orange Mali en cas de mauvais fonctionnement ou interruption de Service causés par le fait d'Opérateurs tiers.

10.4. Toute interruption momentanée ou prolongée du Service doit être signalée à Orange Mali. En aucun cas Orange Mali ne peut être tenue pour responsable des dommages indirects ou exceptionnels.

10.5. La responsabilité d'Orange Mali ne peut être engagée à raison du contenu des messages et de toute autre information ayant une nature confidentielle accessible par le réseau.

Article 11 – OBLIGATIONS DU CLIENT

11.1. Le client s'engage à payer ou faire payer, selon les modalités prévues à l'article 9 des présentes, le prix des services qui sont fournis par Orange Mali.

11.2. Il appartient au client de répondre à toute demande émanant d'Orange Mali, pour des essais ou des tests devant notamment permettre soit le rétablissement du Service rompu, soit la restauration du Service dégradé. En particulier, le client doit répondre à toutes les demandes d'informations/renseignements émanant d'Orange Mali dans le cadre d'une éventuelle migration du lien d'accès sur un réseau autre que la fibre optique comme il est indiqué notamment à l'article 6.2 des présentes.

11.3. Le client doit respecter et faire respecter aux éventuels utilisateurs tiers les réglementations en vigueur applicables au réseau Internet. Le client est seul responsable de l'utilisation du Service, notamment Internet, de tout dommage corporel, matériel ou immatériel qui pourrait être causé à un tiers par tous les équipements qu'il utilise. Le client est le seul responsable de la protection informatique.

11.4. Le client assume, en qualité de propriétaire, la responsabilité du matériel et des équipements fournis. Le client est tenu d'informer les personnes mandatées par Orange Mali de l'existence et de l'emplacement de canalisations de toute nature et de tout autre facteur de risque lors de l'exécution de travaux.

11.5. Le client s'engage à indemniser Orange Mali de tout dommage qui pourrait lui être causé du fait du non-respect de l'ensemble des règles, normes et obligations du contrat, notamment celles définies par les autorités locales et les accords internationaux concernant l'accès à l'Internet.

11.6 Le Client conscient de la nature juridique du contrat le liant à Orange Mali s'interdit expressément toute forme de commercialisation/redistribution du Service objet des présentes. La méconnaissance de cette obligation fonde le droit pour Orange Mali de procéder à la résiliation de plein droit du contrat d'abonnement sans préjudice de tous les droits à réparation auxquels elle pourrait prétendre vis-à-vis du client. Cette résiliation n'est soumise au respect d'aucun formalisme particulier.

Article 12 – FORCE MAJEURE

La responsabilité de l'une ou l'autre partie ne saurait être engagée en cas de force majeure ou cas fortuit, c'est à dire tout événement imprévisible, irrésistible et insurmontable ou de faits indépendants de la volonté des parties rendant impossible l'exécution des obligations. La survenance d'un cas de force majeure ou cas fortuit suspend les obligations nées du contrat d'abonnement à l'offre Fibre. L'existence d'un cas de force majeur supérieur à trois (3) mois peut permettre la résiliation du contrat sans indemnité à la demande d'Orange Mali ou du client, sous réserve de notification préalable par lettre recommandée avec accusé de réception.

Toute partie qui se prévaut d'un cas de force majeure dispose d'un délai de cinq (5) jours pour le notifier par lettre recommandée avec accusé de réception à l'autre partie.

Article 13 – RESILIATION

13.A. RESILIATION ANTICIPEE

13. A.1. MANQUEMENT

En cas de manquement par l'une des parties à ses obligations au titre du présent contrat auquel il n'est pas remédié dans un délai d'un (1) mois après mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception, la partie non défaillante peut résilier le présent contrat de plein droit, sans préjudice de tous les droits à réparation auxquels elle pourrait prétendre vis-à-vis de la partie défaillante.

Le client fondé à se prévaloir des dispositions du présent article reçoit d'Orange Mali, sur demande écrite, le remboursement de la partie des redevances forfaitaires relatives à la période comprise entre la date de résiliation et le terme normal du contrat et/ou du crédit téléphonique prépayé non utilisé.

13.A.2 CONVENANCE

Dans le cas où la résiliation du présent contrat intervient à l'initiative du client (hors cas de manquement aux obligations) avant la mise en service commerciale, le client est redevable de trois (3) redevances mensuelles d'abonnement.

Dans le cas où la résiliation du présent contrat intervient à l'initiative du client (hors cas de manquement aux obligations) après la mise en service commerciale, celui-ci ne peut réclamer aucun remboursement des redevances

déjà acquittées lors de la signature du contrat.

13.B. RESILIATION EN CAS DE NON UTILISATION DU SERVICE

Si le client n'utilise pas le service pendant un (1) an, il perd le numéro du téléphone fixe. Par conséquent, Orange Mali résilie de plein droit le contrat et est libre d'attribuer le numéro ainsi résilié à un autre abonné.

Pour accéder à nouveau au service, le client devra se procurer un nouveau numéro sous réserve des conditions générales d'abonnement et tarif en vigueur à cet effet.

Article 14 – DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Les données à caractère personnel des clients sont collectées et traitées dans le strict respect de la loi n° 2013-015 du 21 mai 2013 portant protection des données à caractère personnel en République du Mali. Le client dispose d'un droit d'accès, d'opposition, de modification, de rectification et de suppression des données qui le concernent. Le client peut exercer ses droits en s'adressant à tout moment au service client Orange Mali.

Orange se réserve par ailleurs le droit, sauf avis contraire du client, d'exploiter et de communiquer les informations le concernant à des tiers dans le strict respect de la réglementation en vigueur.

Le client qui ne souhaite pas que ses données personnelles soient utilisées à cette fin pourra demander à Orange, de ne pas les communiquer.

Conformément à la réglementation en vigueur, Orange Mali est tenue de répondre à toute demande d'informations relatives aux données collectées, émanant des autorités judiciaires, administratives et de contrôle compétentes en application des dispositions relatives aux prescriptions exigées par la défense nationale et la sécurité publique, et conformément aux dispositions en vigueur sur la protection des données à caractère personnel.

Article 15 – CESSION

Les droits ou obligations résultants du présent contrat ne peuvent être cédés ou transférés partiellement ou intégralement à titre gratuit et/ou onéreux à un tiers, y compris une filiale, par le client sans l'accord préalable et écrit d'Orange Mali.

Article 16 – DROIT APPLICABLE ET LITIGES

16.1 Le présent contrat et les questions relatives à son exécution sont interprétés et régis conformément à la loi malienne.

16.2 A 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 à l'autorité de régulation des télécommunications/TIC du Mali (AMRTP) et/ou au tribunal compétent.

Article 17 – ENTREE EN VIGUEUR – ENREGISTREMENT

Le présent document entre en vigueur à compter de la date d'entrée en vigueur du contrat d'abonnement à l'offre **So' Box Fibre**.

Annexe

Conditions tarifaires ligne téléphonique Fixe

Tarifs d'appel TTC	
Destinations	Tarif TTC/Minute
Fixe Orange Mali	65
Mobile Orange	
Autre fixe et Mobile national	
Fixe US/Canada/Europe	50
Afrique	140
Reste du Monde	190