

Conditions générales d'abonnement au service « Business Internet Pro Intense Fibre »

Orange Côte d'Ivoire S.A. 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.

ARTICLE 1 : Objet

Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les conditions et modalités de fourniture du service Business Internet Pro Intense Fibre « BIP Intense Fibre », par Orange Côte d'Ivoire (« OCI » ou « Orange ») à tout souscripteur remplissant les conditions d'accès audit service (le « Client » ou « Abonné »).

Le service BIP Intense Fibre est fourni à partir de la Fibre optique ou Fibre, celle-ci désignant un support physique qui véhicule un signal lumineux permettant la transmission de données numériques à très grand débit ; par extension désigne la technologie et l'infrastructure associées à ce support pour la fourniture de services de télécommunications ou autres.

ARTICLE 2 : Description du Service

2.1 Caractéristiques générales du Service

Le Service Business Internet Pro Intense Fibre (le « Service » ou l' « Offre ») est fourni par OCI à travers des formules ou offres dites postpayées ou postpaid. Ce service est constitué d'un ensemble de prestations relatives à la téléphonie fixe et à l'accès Internet, avec en sus des services accessoires ou complémentaires rendus disponibles par OCI.

Le Service permet notamment au Client d'émettre ou recevoir des appels voix (Service Voix ou Service Téléphonique) à partir de la ligne téléphonique qui lui est affectée et/ou de bénéficier de l'accès Internet (Service Internet), le tout via sa ligne Fibre optique et sa Fiber box qui constitue son équipement modem de terminaison. Pour l'utilisation du Service, la Fiber box du Client doit être reliée à sa ligne de Fibre optique installée par OCI.

2.2 Caractéristiques des offres du Service

La souscription au Service s'effectue pour des offres postpayées correspondant notamment à des abonnements avec paiements forfaitaires récurrents dénommés redevances mensuelles.

2.2.1 Offres du service Internet

Les offres du service Internet restent associées à des capacités de navigation soumises à un volume de navigation mensuel précisé aux Catalogues et/ou autrement par Orange. Le dépassement du volume de navigation pour un mois donné constitue une consommation abusive par le Client. OCI peut dans certains cas adresser des notifications au Client afin de lui indiquer les seuils de navigation qu'il a

atteint et lui réitérer les sanctions encourues en cas de consommation abusive.

Des outils de consultation du volume de navigation peuvent également être mis à disposition des Clients.

Afin d'assurer une bonne gestion de la bande passante, OCI se réserve le droit, pour tout Client effectuant une consommation abusive du volume de navigation, notamment par des téléchargements intempestifs, de :

- réduire le débit de connexion du Client pour le mois concerné.
- suspendre une partie ou l'ensemble du Service et/ou résilier le Contrat, sans mise en demeure. Toute résiliation du Contrat pour consommation abusive du volume de navigation peut rendre le Client inéligible à toute offre de service Internet de OCI.

2.2.2 Offres du service téléphonique

Le service téléphonique permet au Client de recevoir et d'émettre des appels vers toutes les destinations, selon les options choisies et les tarifs applicables.

A cet effet, le Client doit disposer d'un poste téléphonique compatible avec la Fiber box à laquelle il sera raccordé. Tout autre terminal compatible remplissant les mêmes fonctions et disposant des possibilités de raccordement à la Fiber box pourra être utilisé par le Client en lieu et place du poste téléphonique (exemple : Ordinateur portable ou fixe avec un logiciel de communication voix approprié, associé à des écouteurs et microphone adaptés).

Sauf précision contraire, OCI n'est pas tenue de fournir le poste téléphonique lors de la souscription, ni le ou les câbles nécessaires à son raccordement à la Fiber box (câble RJ 11 compatible, etc.).

Les offres du service téléphonique peuvent être fournies sur la base de conditions spécifiques afférentes. Le cas échéant, ces conditions spécifiques s'appliquent mutatis mutandis pour la fourniture du service téléphonique.

2.2.3 Offres accessoires

Dans le cadre du Service Business Internet Pro Intense Fibre, le Client pourra souscrire à toute offre complémentaire ou accessoire rendue disponible par OCI, tels que la Télévision numérique, des services de domotique, des services de Cloud, etc.

Ces services accessoires ou complémentaires sont régies par des conditions générales ou spécifiques afférentes en sus des présentes.

ARTICLE 3 : Documents Contractuels

Le contrat d'abonnement au Service Business Internet Pro Intense Fibre (le « Contrat ») comporte les documents contractuels suivants, classés par ordre de priorité décroissante :

- les catalogues des produits et services de OCI en vigueur (les « Catalogues ») disponibles, notamment sur le site Internet www.orange.ci ou tout autre site Internet indiqué par cette dernière ;
- le(s) formulaires d'abonnement (le(s) « Formulaire(s) Business Internet Pro Intense Fibre ») permettant de recueillir les informations relatives aux Clients et de préciser les offres et options souscrites ;
- les conditions générales et/ou spécifiques applicables à toute offre de service téléphonique particulier, offre accessoire ou complémentaire souscrite dans le cadre du Service.
- les présentes « Conditions Générales » ;

Toutes les références à une autre entité que Orange au sein des conditions générales et/ou spécifiques du service téléphonique et des documents y rattachés, se justifient par la qualité de fournisseur en backoffice de ce service qu'aurait cette entité. A l'égard du Client, ces références s'entendent comme désignant OCI en lieu et place de l'entité visée. Nonobstant ces références et tout message ou information provenant de ladite entité et applicable au Client, celui-ci reconnaît et accepte être lié uniquement et directement à OCI pour l'ensemble du Service, à qui il s'adressera pour toutes les questions afférentes.

En cas de souscription à une offre de service téléphonique particulière, le Client reconnaît avoir reçu copie des conditions générales et/ou spécifiques applicables à ladite offre et des documents y rattachés.

ARTICLE 4 : Accès Internet par le biais de la Technologie Fibre optique

4.1 Le service Internet permet au Client de bénéficier d'une connexion à Internet par le biais de la technologie Fibre optique dont le débit de l'offre souscrite sera précisé dans les documents contractuels autres que les présentes. Ce débit n'est pas garanti pour des raisons inhérentes au fonctionnement du réseau Fibre optique.

Les débits observés par le Client lors de la connexion au réseau Internet grâce à la technologie Fibre optique restent soumis à des aléas et inhérences ne pouvant être imputables à OCI. Ils dépendent notamment de la capacité des serveurs dudit réseau et de l'encombrement de ce dernier. En conséquence, les débits souscrits par le Client demeurent théoriques.

OCI se réserve le droit de procéder à des réinitialisations ou interruptions momentanées des connexions effectuées grâce à la Fibre optique, pour des raisons techniques liées au fonctionnement de ses infrastructures.

Par ailleurs, le Client reconnaît avoir connaissance de la nature du réseau Internet et en particulier de ses performances techniques ainsi que des possibilités d'interruptions, de lenteurs et d'inaccessibilités. En conséquence, le Client accepte les aléas et contraintes liés à la fourniture du service Internet.

4.2 Dans le cadre des conditions d'accès au service Internet, le Client doit : disposer d'un ordinateur ou tout autre terminal compatible avec la Fibre optique, avec un port Ethernet, pour le raccordement de sa Fiber box, le cas échéant.

4.3 Gestion de l'adresse de messagerie et autres identifiants

4.3.1 L'adresse de messagerie communiquée au Client ayant souscrit au service Internet, (éventuellement choisie par le Client et indiquée sur le Formulaire Business Internet Pro Intense Fibre), constitue son adresse e-mail principale et le moyen privilégié de communication entre OCI et ce dernier.

Le Client est réputé recevoir et lire toutes les informations communiquées sur cette adresse par OCI (information relative à la propagation d'un nouveau virus sur le réseau Internet, programmation de travaux sur les infrastructures de OCI, envoi de facture électronique, modifications du Contrat...), sauf problème technique l'empêchant de consulter sa boîte de messagerie et dûment signalé à OCI et constaté par cette dernière.

4.3.2 Le Client peut accéder à sa boîte de messagerie via un protocole POP3, l'interface Webmail.orange.ci ou tout autre moyen indiqué par OCI.

4.3.3 Afin de maîtriser la gestion des Spams et autres messages polluants, les e-mails ou courriels du Client transiteront obligatoirement par les équipements informatiques de OCI. A cet effet, le service client de OCI pourra assister tout Client en vue de permettre les configurations nécessaires.

Il faut entendre par Spams ou messages polluants, notamment, toute communication électronique non sollicitée, ces communications pouvant être constituées entre autres par des envois en grande quantité de messages à des fins publicitaires et/ou commerciales.

4.3.4 Le Client s'engage à utiliser le service Internet (incluant son adresse de messagerie) conformément à la réglementation relative à Internet. En outre, il s'interdit de :

- effectuer des envois de Spams et autres messages polluants sur le réseau Internet grâce au Service ;
- transférer sur Internet, tout élément, notamment des virus informatiques, susceptible de causer un dommage de quelque nature que ce soit à OCI ou à des tiers ;
- accéder ou utiliser le compte de messagerie, l'adresse IP ou toute autre ressource Internet appartenant à un tiers, de manière contraire à la réglementation et aux restrictions imposées quant à l'utilisation de ses propres ressources Internet ou des identifiants qui lui sont attribués.

En cas de non-respect des stipulations susmentionnées ou d'utilisation à des fins contraires au présent Contrat par un tiers de l'adresse de messagerie, des ressources internet ou identifiants attribués au Client (adresse IP, ...), OCI se réserve le droit d'effectuer l'une ou plusieurs des actions ci-après, sans préjudice de toute autre action et sans mise en demeure quelconque :

- suspendre ou bloquer l'utilisation du compte de messagerie du Client ;
- effectuer le blocage de toute adresse IP et autre ressource Internet utilisable par le Client ;
- suspendre la fourniture de tout ou partie du Service ;
- résilier le présent Contrat.

ARTICLE 5 : Eligibilité - Activation du Service

5.1 La souscription à Business Internet Pro Intense Fibre obéit à des conditions d'éligibilité définies par Orange.

Afin d'accéder à la technologie de la Fibre optique ainsi qu'au Service, le local du Client doit être raccordé en fibre optique. Pour ce faire, le Client doit être situé dans une zone couverte par le réseau Fibre de Orange.

Après souscription à l'Offre, Orange procédera au raccordement du local du Client dans les conditions définies à l'article 5.2 des présentes.

5.2 Dès la souscription au Service, Orange pourra être amenée à réaliser une étude de faisabilité. A l'issue de cette étude, Orange contactera le Client afin de procéder à son installation/activation effective du Service dans un délai de cinq (5) jours ouvrés.

Il est précisé que l'installation effective du Client reste dépendante des résultats de l'étude de faisabilité. En cas de difficultés particulières relevées par cette étude empêchant l'installation du Service, le Contrat sera résilié de plein droit sans indemnité à supporter de part et d'autre. Dans ce cas, tout frais d'accès payé par le Client lui sera restitué contre la fourniture des équipements reçus de la part de Orange.

5.3 Au plus tard à l'Activation du Service, Orange communique au Client ses identifiants notamment :

- un login et un mot de passe pour l'accès au service Internet;
- son numéro d'appel pour le service téléphonique ;
- tout autre identifiant nécessaire.

Il est précisé que certains identifiants peuvent être communiqués au Client à d'autres occasions, avec éventuellement obligation pour celui-ci de procéder à la modification de tout code ou élément d'authentification afin de les individualiser.

ARTICLE 6 : Durée – Renouvellement

L'abonnement est souscrit pour une durée initiale de douze (12) mois calendaires à compter de l'activation du Service (fourniture effective des prestations composant la formule choisie). Durant cette période, le Contrat ne peut être résilié par le Client que pour faute ou suite à un cas de force majeure.

Aux termes de cette période, le Contrat est renouvelable par tacite reconduction pour des périodes mensuelles, sauf dénonciation faite par l'une des parties, quinze (15) jours au moins avant le terme de la période en cours.

ARTICLE 7 : Frais d'accès au Service

7.1 Les frais d'accès au Service comportent selon l'offre souscrite, les éléments suivants :

- les frais de souscription payables en une seule fois (pouvant inclure le prix de l'équipement Fiber box acquis définitivement par le Client) ;
- les redevances mensuelles et/ou les frais de rechargement (payables à l'avance le cas échéant),

- tous autres frais résultant de services accessoires ou optionnels.

7.2 Le Client reconnaît avoir pris entière et parfaite connaissance des tarifs en vigueur, tels que fixés dans les Catalogues, préalablement à sa souscription au Service. Avant tout rechargement, il s'engage à consulter la tarification en vigueur.

ARTICLE 8 : Facturation et paiement - Renseignements et réclamations sur facture

8.1 Facturation et paiement

8.1.1 Les redevances mensuelles sont dues à compter de la date d'activation du Service. Le Client reçoit une facture mensuelle unique pour l'ensemble des prestations.

8.1.2 Les factures correspondant aux redevances mensuelles doivent être réglées au plus tard aux dates limite de paiement y indiquées. Toutefois, pour les redevances mensuelles correspondant à des paiements forfaitaires, aucune émission de facture n'est imposée à OCI, sauf demande motivée du Client et acceptée par OCI. En cas de paiements forfaitaires périodiques, sauf précision contraire mentionnée dans la facture, le délai de paiement est de quinze (15) jours à compter de la fin du mois considéré.

8.1.3 OCI se réserve le droit, durant la validité du Contrat, d'émettre des factures intermédiaires dans les cas suivants :

- incident dans le paiement d'une facture ;
- résiliation du Contrat ;
- toute modification du Contrat susceptible de générer des frais.

8.1.4 En aucun cas la non réception d'une facture ne peut justifier un retard de paiement pour une redevance mensuelle, le Client ayant la possibilité, dans le délai de paiement, de se faire délivrer un duplicata des factures émises par OCI ou les consulter sur le site Internet précisé par OCI, ce à partir de son compte Internet ou par tout autre moyen indiqué.

8.1.5 En cas de changement de l'une de ses adresses ou contacts indiqués à OCI, le Client est tenu d'en informer sans délai cette dernière.

8.2 Renseignements et réclamations sur facture

8.2.1 Pendant les douze mois qui suivent la date d'établissement d'une facture, le service d'Orange Côte d'Ivoire chargé de la gestion du compte du Client tient à la disposition de ce celui-ci, les éléments justificatifs de ladite facture, en l'état des techniques disponibles au sein d'Orange Côte d'Ivoire.

8.2.2 Le Client dispose d'un délai de quinze jours calendaires à compter de la date de réception de sa facture, pour formuler une réclamation. Celle-ci doit revêtir la forme d'une lettre adressée au service d'Orange Côte d'Ivoire chargé de la gestion du compte du Client. Au-delà du délai susvisé, la facture est réputée approuvée par le Client.

8.2.3 En cas de réclamation formulée par le Client dans le délai imparti, l'obligation de paiement de la somme en litige est suspendue, sous réserve du paiement de la partie

non contestée de la facture.

En cas de rejet par Orange Côte d'Ivoire de la réclamation, le paiement de la somme en litige devient immédiatement exigible.

ARTICLE 9 : Suspension du Service

9.1 OCI est en droit de suspendre :

- une partie ou l'ensemble des prestations du Service, en cas de manquement du Client à l'une de ses obligations contractuelles ;
- tout ou partie de tout autre service de OCI fourni au Client, en cas de non-paiement à la date limite fixée par OCI, de l'une des factures dues à celle-ci.

9.2 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 mensuelles ne lui seront pas facturées.

ARTICLE 10 : Rétablissement du Service

Le rétablissement de tout ou partie du Service, suspendu dans les conditions de l'article 9.1, ne peut être effectué qu'au cas où le Client remédie aux causes de ladite suspension dans un délai imparti par OCI, qui, sauf autre précision particulière de la part de OCI, est de trente (30) jours. A défaut d'accomplissement par le Client des actes nécessaires au rétablissement du Service dans le délai (notamment par le paiement des sommes dues), OCI est en droit de résilier le Contrat.

ARTICLE 11 : Obligations et responsabilité du Client

11.1 Obligations

Le Client s'engage à :

- utiliser le Service conformément aux présentes et à la réglementation en vigueur (incluant toutes dispositions légales et/ou réglementaires applicables dans des États autres que la Côte d'Ivoire compte tenu du caractère international que peuvent revêtir les utilisations du Service par le Client) ;
- respecter les prérequis et conditions de fourniture relatifs aux offres souscrites ;
- utiliser les équipements homologués par l'autorité compétente pour la connexion aux réseaux concernés ;
- garder confidentiels ses identifiants (login et mot de passe) et ne pas les divulguer sous quelque forme que ce soit ;
- ne pas commercialiser tout ou partie des prestations fournies, sous quelque prétexte et modalités que ce soit ;
- informer OCI sans délai de toute modification des informations d'identification le concernant incluant ses adresses ou contacts indiqués à OCI ;
- ne pas effectuer des téléchargements, enregistrements (vidéos, sons, fichiers, programmes informatiques, etc.) ou autre utilisation du Service

en violation des droits des tiers.

11.2 Responsabilité

Le Client est responsable de :

- l'usage qu'il fait du Service, notamment de l'accès, de la prise de connaissance, ou des échanges de données effectuées sur les réseaux concernés ;
- l'usage de ses identifiants et ses équipements de connexion ;
- la protection de ses systèmes informatiques contre le piratage et la contamination par des virus informatiques.

ARTICLE 12 : Obligations et responsabilité de OCI

12.1 Obligations OCI s'engage à :

- mettre en œuvre les moyens nécessaires pour assurer la qualité et la maintenance du Service. Toutefois, OCI est déchargée de cette obligation dans les cas suivants,
 - (i) nonrespect par le Client des stipulations du Contrat, notamment l'utilisation par le Client d'un équipement non homologué conformément à la réglementation en vigueur ;
 - (ii) impossibilité d'assurer l'entretien des infrastructures du réseau Fibre optique, 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 ;
- mettre à la disposition du Client un service d'assistance accessible à partir d'un numéro de téléphone communiqué par OCI ;
- intervenir pour tout dysfonctionnement du Service, imputable à OCI, dans un délai maximum de soixante-douze (72) heures ouvrées à compter de la date de notification du dysfonctionnement par le Client ou à partir de la date de prise de rendez-vous en cas de nécessité de déplacer un technicien de OCI. En cas d'empêchement de OCI d'accéder à l'équipement du Client, ledit délai est prorogé pour une durée égale à celle de l'empêchement.

12.2 Responsabilité

La responsabilité de OCI ne peut être recherchée pour des interruptions, suspensions ou tous autres dysfonctionnements du Service dus :

- au non-respect par le Client de la réglementation en vigueur et/ou de ses engagements contractuels ;
- à des manipulations incorrectes par le Client de ses équipements, ou une utilisation non conforme aux exigences des systèmes et réseaux concernés ;
- à une défaillance survenue à l'extérieur du réseau Fibre optique de OCI ;
- à la différence entre le débit souscrit par le Client et le débit effectif au moment des connexions, le débit effectif dépendant notamment de la capacité des infrastructures et serveurs des réseaux Fibre optique et Internet et de l'encombrement de ces derniers ;
- à des cas 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 de OCI.

En outre, la responsabilité de OCI ne peut être recherchée :

- pour des dommages indirects et/ou immatériels, tels que pertes d'exploitation, pertes de profits, pertes de clientèle ou pertes financières du Client ;
- en cas d'impossibilité technique pour OCI de poursuivre la fourniture de tout ou partie du Service.

Dans tous les cas où la responsabilité de OCI est avérée, notamment en cas d'interruption du Service pour des raisons imputables à OCI et ayant empêché le Client de bénéficier de la fourniture du Service sans possibilité de report, une compensation commerciale ou financière peut être octroyée au Client à sa demande. Le montant de ladite compensation ne peut excéder la redevance mensuelle payée par le Client et/ou éventuellement le dernier rechargement de son compte rattaché au service concerné.

Le cas échéant, cette compensation sera déterminée au prorata de la durée d'interruption du Service au titre du mois. Cette compensation constitue, pour le Client, une indemnité forfaitaire et libératoire, couvrant l'intégralité de tout préjudice subi par celui-ci du fait de OCI. Elle exclut le paiement de toute autre somme à titre de dommages et intérêts ou réparation de préjudice fondés sur la responsabilité de OCI, et ce même pour des cas de condamnation judiciaire.

ARTICLE 13 : Garantie des équipements

Tout équipement (Fiber box, etc.) acquis par le Client auprès de Orange, dans le cadre du Service, a une garantie de trois (03) mois à compter de (i) la date d'achat (ii) ou de la date d'installation sur le site du Client dans les cas où Orange aurait conservé la garde dudit équipement et procédé elle-même à l'installation.

La garantie permet au Client, sur présentation de la facture d'achat, du Formulaire ou de tout autre document portant les références de l'équipement concerné et justifiant de la garantie, de bénéficier de prestations de réparation et/ou de remplacement de son équipement au choix de Orange, ce sans frais. La garantie couvre uniquement les cas de panne, ou dysfonctionnement de l'équipement, résultant d'un défaut de fabrication. Le Client devra, pour bénéficier de cette garantie, fournir tous les accessoires de l'équipement remis par Orange au moment de l'acquisition ou de l'installation.

La garantie d'un équipement n'est plus valable :

- Lorsqu'une personne non mandatée par Orange, intervient sur l'équipement ;
- Lorsque l'équipement a subi un choc mécanique (coque, connecteur de charge ou autre cassé, présence d'éraflures, etc.) ou un choc électrique (surtension, foudre, etc.) ;
- Lorsque le réparateur découvre la présence d'un corps étranger, des traces de corrosion ou d'oxydation dues au contact d'un liquide ;
- Lorsque la panne fait suite à l'utilisation d'accessoires non appropriés ou non recommandés par le constructeur (fabricant) ou par Orange ;
- En cas de dommage causé à l'équipement par le Client ou à la suite d'un cas fortuit (accident quelconque, etc.) ;

- Lorsque la période de garantie a expiré.

En outre, les parties conviennent que le remplacement de tout équipement ne pourra se faire plus de deux (2) fois.

Les présentes conditions de garantie sont applicables en sus des conditions générales de vente et/ou de tout guide ou fiche d'utilisation ou d'installation fourni par Orange.

ARTICLE 14 : Modifications

Les stipulations du Contrat incluant la nature du Service la dénomination et les débits associés, le montant des redevances mensuelles ou tous autres frais récurrents sont révisables par OCI à tout moment.

Toute révision à la baisse par OCI des redevances mensuelles ou tous autres tarifs relatifs au Contrat est immédiatement applicable, sans autre formalité que la modification du montant des factures, le cas échéant. Les débits souscrits par le Client peuvent également être modifiés par OCI de manière temporaire ou permanente, ce sans délai ni formalités, en vue notamment de préserver la qualité du Service sur son réseau. En outre, OCI se réserve le droit d'effectuer toute évolution 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 OCI autres que celles précisées à l'alinéa précédent (notamment pour toute révision à la hausse des redevances mensuelles), cette dernière informera le Client à l'avance par tout moyen de communication, y compris par message électronique via l'adresse e-mail principale du Client. En cas de désaccord quant aux modifications envisagées, le Client dispose de la période restante jusqu'à l'entrée en vigueur des modifications envisagées, pour résilier le Contrat, à défaut les nouvelles stipulations du Contrat lui sont applicables de plein droit.

ARTICLE 15 : Transfert / Cession / Changement du nom ou de raison sociale

15.1 Dans le cadre d'une utilisation du Service en fixe, le Client peut demander le transfert de son abonnement à son nouveau local, ce moyennant le paiement des frais de transfert fixés aux Catalogues. Au cas où le nouveau local du Client serait situé en dehors de la zone de couverture du réseau Fibre optique de OCI, il sera procédé à la résiliation de l'abonnement du Client qui, le cas échéant, sera exonéré des redevances mensuelles restant à courir pour la durée initiale dudit abonnement. Le cas échéant, il devra au préalable consommer le reste de son crédit de communication dans le cadre du service Voix ou tout autre service, au risque de le perdre.

15.2 Les droits et obligations du Client découlant du Contrat sont cessibles, sous réserve de l'accord préalable et écrit de OCI. La cession donne lieu à la signature du Formulaire Business Internet Pro Intense Fibre et au paiement des frais correspondants.

Le cessionnaire s'engage par écrit à régler les sommes éventuellement dues par le cédant et demeurées impayées au jour de la cession. Le cédant reste toutefois tenu du paiement desdites sommes jusqu'à leur règlement effectif.

15.3 Le changement de nom ou de raison sociale du Client donne lieu à la signature d'un nouveau Formulaire Business Internet Pro Intense Fibre et au paiement des frais correspondants.

ARTICLE 16 : Résiliation – Retrait d'une offre

16.1 En sus des autres causes de résiliation mentionnées au Contrat, OCI est en droit de résilier le Contrat sans délai ni formalité quelconque, et ce sans préjudice de toute autre action, dans les cas suivants :

- manquement du Client à l'une de ses obligations contractuelles ;
- suspension de tout ou partie du Service, imputable au Client, pendant une période de trente (30) jours sans que celui-ci ait remédié aux causes de la suspension ;
- retards de paiements répétés ;
- utilisation du Service contraire aux présentes ou à la législation et la réglementation en vigueur (fraude, cybercriminalité, commercialisation du Service fourni, violation des droits des tiers...).

Sans préjudice de tous autres délais et actions y associés, en cas de non-paiement d'une facture d'OCI par le Client et ayant entraîné la suspension du Service, le Contrat resté en vigueur sera résilié de plein droit et automatiquement sans qu'il soit nécessaire pour OCI d'en informer le Client à l'expiration d'un délai de soixante (60) jours à compter de la date limite de paiement en cause.

En cas de résiliation imputable au Client, il devra s'acquitter des redevances mensuelles restant à courir jusqu'à la fin de la période en cours (fin de la durée initiale ou de la période mensuelle le cas échéant), en sus de tous autres impayés dus avant la date de résiliation. L'ensemble de ces sommes est immédiatement exigible à compter de la résiliation. En outre, tout volume de navigation, crédit de communication ou tout autre crédit présent sur un compte rattaché à un service et non épuisé au moment de la résiliation est définitivement perdu, sans aucun remboursement ou indemnité à la charge de OCI.

16.2 OCI peut retirer de ses Catalogues toute offre du Service, sans que sa responsabilité puisse être engagée pour ce fait. En cas de retrait d'une offre, OCI est en droit de résilier les Contrats des Clients concernés sous réserve du respect d'un préavis d'au moins un (01) mois.

16.3 Toute résiliation du Contrat ne peut donner droit au remboursement des frais ou de tout autre paiement effectué par le Client.

ARTICLE 17 : Notifications

Toutes les communications et notifications effectuées dans le cadre des présentes seront valablement faites par courrier porté contre décharge.

Toutefois, OCI pourra effectuer toute notification au Client par tout moyen à toute adresse ou contact indiqué par ce dernier, notamment par courrier électronique, appels ou messages téléphoniques ou encore par voie de presse. En outre, le Client pourra effectuer toute communication à OCI, selon les

moyens indiqués par celle-ci, notamment par la mise à sa disposition de fiche ou formulaire Business Internet Pro Intense Fibre y afférent aux points de vente de OCI.

ARTICLE 18 : Représentants de OCI

OCI se réserve le droit :

- d'effectuer la commercialisation du Service sous toute marque de son choix, et en association avec tout autre produit et/ou service,
- de se faire représenter par toute personne à sa convenance dans tout ou partie de ses rapports avec le Client. Tout représentant de OCI, dûment habilité, pourra agir en son propre nom et pour le compte de OCI ou au nom et pour le compte de celle-ci.

ARTICLE 19 : Cession/Sous-traitance par Orange

Orange reste libre dans le cadre du Service de recourir sous son entière responsabilité à tout sous-traitant de son choix pour tout ou partie de l'Offre.

Orange pourra céder le présent contrat à toute personne remplissant les conditions de fourniture du Service, sous réserve d'une information préalable du Client.

ARTICLE 20 : 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 Clients 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**, 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 21 : Litiges

Les parties s'engagent à rechercher un règlement amiable à tout différend relatif au Service. A cette fin, le Client s'adressera au service réclamations de OCI :

- Soit par courrier remis au commercial dédié ;
- Soit en appelant tout numéro communiqué par OCI à cet effet.

A défaut d'accord amiable, tout litige relatif au Contrat, notamment à son interprétation ou son exécution, sera définitivement tranché par les Juridictions d'Abidjan, à qui compétence exclusive est attribuée.

ARTICLE 22 : 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; 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 27/12/199 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°18 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.

Pour le Client

Date :

.....

Nom du Client :

.....

.....

Signature et cachet

Pour Orange Côte d'Ivoire

Date :

.....

Nom du Commercial :

.....

.....

Signature et cachet