CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION DE L'APPLICATION « PORTAIL PARTENAIRE »

Préambule

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation (ci-après les « CGU ») régissent l'accès et l'utilisation de l'application web « PORTAIL PARTENAIRE » (ci-après le « Portail »), éditée par ORANGE RDC SA et ORANGE MONEY RDC SA (ci-après collectivement désignées « Orange »). Le Portail a pour objectif de digitaliser et d'optimiser le processus d'entrée en relation avec les partenaires, la gestion des demandes et le suivi des contrats pour les services Orange et Orange Money.

Le Portail Partenaire est une application web ou mobile développée par Orange RDC SA, conçue comme un outil numérique de référence ayant pour objectif principal de digitaliser, centraliser et optimiser l'ensemble du processus d'entrée en relation avec les Partenaires d'Orange (marchands, agents, distributeurs, etc.). L'application permet aux Partenaires de soumettre, de gérer et de suivre l'avancement de leurs demandes de partenariat ou de modification (couvrant les domaines Orange Money, Orange et Orange Énergie) à travers un workflow de validation standardisé, assurant ainsi la fiabilité des informations, la traçabilité des étapes (KYC/KYA) et la génération automatique des documents contractuels finaux.

Toute utilisation du Portail implique l'acceptation pleine et entière des présentes CGU. L'Utilisateur reconnaît avoir lu, compris et accepté sans réserve l'ensemble des dispositions des présentes CGU avant toute utilisation du Portail, et notamment avant toute soumission de demande ou interaction sensible. En cas de désaccord avec les CGU, l'Utilisateur est prié de ne pas utiliser le Portail.

Article 1. Définitions

Les termes ci-après, qu'ils soient utilisés au singulier ou au pluriel, auront la signification suivante dans le cadre des présentes Conditions Générales d'Utilisation du Portail Partenaire :

- **Application / Portail :** Désigne l'application web « PORTAIL PARTENAIRE », accessible via l'adresse URL https://partenaire.orange.cd/, éditée par Orange et Orange Money, et destinée à la gestion des partenariats.
- **Contrat :** Désigne tout accord, contrat de partenariat, lettre d'engagement ou tout autre document juridique généré ou formalisé via le Portail, régissant la relation entre Orange/Orange Money et le Partenaire.
- **Demande :** Désigne toute sollicitation soumise par un Utilisateur via le Portail, qu'il s'agisse de recrutement, de souscription à un service, de modification de données, etc.
- **Orange :** Désigne collectivement ORANGE RDC SA et ORANGE MONEY RDC SA.
- **Orange RDC SA :** Société Anonyme de droit congolais, dont le siège social est situé au N°372, Avenue Colonel Mondjiba, Kinshasa-Ngaliema, RCCM CD/KIN/RCCM/14-B-01848, Id. Nat. 01-J6100-N36340N.
- **Orange Money RDC SA :** Société Anonyme de droit congolais, dont le siège social est situé au N°372, Avenue Colonel Mondjiba, Kinshasa-Ngaliema, RCCM CD/KIN/RCCM/16-B-8989, Id. Nat. 01-K6500-N19165G.
- **Partenaire :** Désigne toute personne physique ou morale (CICO, Super Agent, marchand, distributeur, entreprise B2B, etc.) souhaitant entrer en relation ou ayant une relation contractuelle avec Orange ou Orange Money, et utilisant le Portail.
- **Utilisateur :** Désigne toute personne physique ou morale accédant au Portail et l'utilisant, agissant en son nom propre ou en tant que représentant légal d'un Partenaire.

Article 2. Objet et Définition du Contrat

Le présent document a pour objet de définir les termes et conditions d'accès et d'utilisation du Portail Partenaire par les Utilisateurs. Le Portail est une plateforme numérique unifiée visant à :

- Faciliter le recrutement et l'onboarding de nouveaux Partenaires (CICO, Super Agents, marchands, distributeurs, etc.).
- Permettre la soumission et le suivi de demandes spécifiques liées aux services Telco (Orange), Orange Money et Orange Énergie.
- Optimiser la gestion des informations et documents relatifs aux partenariats.
- Digitaliser les processus de validation et de génération de documents contractuels ou d'engagement (Contrats, lettres d'engagement, QR codes de paiement).
- Améliorer la traçabilité, la sécurité et l'automatisation des workflows de partenariat.

Le Portail sert d'outil de référence pour l'entrée en relation et la gestion des processus métier entre Orange/Orange Money et ses Partenaires.

Article 3. Parties Signataires

Les présentes CGU constituent un accord contractuel entre :

- **ORANGE RDC SA et ORANGE MONEY RDC SA**, telles que définies à l'Article 1 ci-dessus.
- **L'Utilisateur**, personne physique majeure ou morale, agissant en son nom propre ou au nom et pour le compte d'une entité juridique qu'il représente légalement, qui accède et utilise le Portail.

Article 4. Champ d'Application

Le Portail est accessible via l'adresse URL https://partenaire.orange.cd/ et est principalement destiné aux Partenaires d'Orange et Orange Money opérant en République Démocratique du Congo. Les services et

Orange Restricted

fonctionnalités offerts par le Portail sont strictement limités aux processus d'entrée en relation et de gestion des partenariats avec Orange et Orange Money, tels que décrits dans le Portail et ses documents de référence.

Article 5. Aspects Financiers

L'accès et l'utilisation du Portail sont gratuits pour l'Utilisateur. Cependant, les services, produits ou partenariats sollicités ou conclus via le Portail peuvent être soumis à des conditions financières spécifiques, lesquelles seront détaillées dans les Contrats ou accords de partenariat distincts générés par le Portail ou établis en dehors de celui-ci. L'Utilisateur est seul responsable des coûts liés à son accès à internet et à l'utilisation des équipements nécessaires pour accéder au Portail.

Article 6. Délais

Orange s'engage à mettre en œuvre les meilleurs efforts pour assurer la disponibilité du Portail et le traitement des Demandes dans des délais raisonnables. Les délais de traitement des Demandes soumises via le Portail sont indicatifs et peuvent varier en fonction de la complexité de la Demande, du volume d'activités et des processus de validation internes. L'Utilisateur sera informé de l'état d'avancement de sa Demande via les notifications (SMS et e-mail) du Portail. Un système de suivi des étapes de validation est également mis à disposition de l'Utilisateur.

Article 7. Garanties et Pénalités

- **Garanties d'Orange :** Orange s'engage à fournir un Portail fonctionnel et sécurisé, et à mettre en œuvre un Plan de Continuité d'Activité (PCA) pour minimiser les interruptions de service. Cependant, Orange ne garantit pas une disponibilité ininterrompue et sans erreur du Portail, ni l'absence de bugs ou de virus. Orange s'engage à corriger les dysfonctionnements signalés dans les meilleurs délais.
- **Obligations de l'Utilisateur :** L'Utilisateur garantit l'exactitude, la véracité, la complétude et la conformité des informations et documents qu'il fournit via le Portail. Toute fausse déclaration, fraude ou utilisation abusive du Portail pourra entraîner la suspension ou la résiliation immédiate de l'accès de l'Utilisateur au Portail, sans préjudice de toute action légale.
- **Pénalités :** Tout manquement de l'Utilisateur aux présentes CGU ou aux lois et règlements applicables pourra entraîner, à la discrétion d'Orange, la suspension temporaire ou définitive de son accès au Portail, la suppression de son compte et/ou le rejet de ses Demandes, sans préavis ni indemnité, et sans préjudice de toute autre action légale.

Article 8. Durée et Résiliation

Les présentes CGU sont conclues pour une durée indéterminée à compter de l'acceptation par l'Utilisateur.

- **Résiliation par l'Utilisateur :** L'Utilisateur peut à tout moment cesser d'utiliser le Portail.
- **Résiliation par Orange :** Orange se réserve le droit de résilier ou de suspendre l'accès de l'Utilisateur au Portail, avec ou sans préavis, en cas de violation des présentes CGU, de comportement frauduleux, d'inactivité prolongée du compte, ou pour toute autre raison légitime ou impératif technique ou commercial.
- **Modification des CGU :** Orange se réserve le droit de modifier les présentes CGU à tout moment. Les modifications seront portées à la connaissance des Utilisateurs par tout moyen approprié (notification sur le Portail, e-mail, etc.). L'utilisation continue du Portail après la publication des modifications vaut acceptation des nouvelles CGU.

Article 9. Obligations des Parties

- **Obligations de l'Utilisateur :**
  - Utiliser le Portail conformément aux présentes CGU, aux lois et règlements en vigueur en République Démocratique du Congo, et aux bonnes mœurs.
  - Fournir des informations exactes, complètes et à jour lors de l'inscription et de la soumission des Demandes, en s'assurant notamment de la conformité des documents téléversés.
  - Maintenir la confidentialité de ses identifiants de connexion (numéro de téléphone, adresse e-mail, mots de passe, OTP) et notifier immédiatement Orange en cas de perte, vol, divulgation ou d'utilisation non autorisée.
  - Ne pas tenter d'accéder à des informations ou fonctionnalités non autorisées, ni de perturber le fonctionnement du Portail, notamment en introduisant des virus ou codes malveillants.
  - Respecter les droits de propriété intellectuelle d'Orange et des tiers.
  - Accepter les présentes Conditions Générales d'Utilisation avant toute soumission ou interaction sensible sur le Portail.
- **Obligations d'Orange :**
  - Assurer l'accès et le fonctionnement du Portail dans les meilleures conditions techniques possibles.
  - Mettre en œuvre les mesures nécessaires pour garantir la sécurité et la confidentialité des données traitées via le Portail.
  - Traiter les Demandes des Utilisateurs avec diligence et impartialité.
  - Informer les Utilisateurs des évolutions majeures du Portail ou des présentes CGU.
  - Stocker les Contrats générés dans un serveur de fichiers accessible aux équipes

Orange Restricted

internes pour assurer la continuité des opérations.

Article 10. Clauses de Protection : Confidentialité et Protection des Données Personnelles

- **Confidentialité :** Toutes les informations non publiques échangées via le Portail, notamment les données relatives aux Demandes de partenariat, aux processus internes et aux documents générés, sont considérées comme confidentielles. Les Parties s'engagent à ne pas les divulguer à des tiers non autorisés et à les utiliser uniquement dans le cadre de l'objet du Portail et des partenariats.
- **Protection des Données Personnelles :** Orange s'engage à collecter et traiter les données personnelles des Utilisateurs dans le strict respect de la législation en vigueur en République Démocratique du Congo relative à la protection des données personnelles (notamment la loi n° 20/017 du 25 novembre 2020 et l'ordonnance-loi n°23/010 du 13 mars 2023), ainsi que de la Convention de l'Union Africaine sur la cybersécurité.

  - **Collecte des données :** Le Portail collecte les données nécessaires à l'identification de l'Utilisateur/Partenaire (personne physique ou morale), à la soumission et au traitement des Demandes (informations d'identification, coordonnées, documents légaux, données d'activité, etc.). Des données d'utilisation anonymes peuvent également être collectées à des fins d'amélioration du service.
  - **Finalités du traitement :** Les données sont traitées pour la gestion des partenariats, l'exécution des Contrats, la conformité légale et réglementaire (y compris la Due Diligence), l'amélioration du Portail, la gestion de la relation client et la prévention de la fraude.
  - **Sécurité des données :** Orange met en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour assurer la sécurité et la confidentialité des données personnelles, y compris la traçabilité des accès et la protection contre la perte, l'altération ou l'accès non autorisé.
  - **Droits de l'Utilisateur :** Conformément à la législation, l'Utilisateur dispose d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et de portabilité de ses données personnelles, ainsi que d'un droit d'opposition ou de limitation du traitement.
  - Une Politique de Confidentialité spécifique, accessible sur le Portail, détaillera plus précisément ces modalités.

- **Conservation et Archivage des Documents Contractuels :** L'Utilisateur est informé et accepte que l'ensemble des documents et contrats générés via le Portail Partenaire, y compris les données d'identification et les signatures, seront enregistrés et archivés de manière sécurisée par Orange. Cet archivage est effectué dans le respect des dispositions légales en vigueur et des politiques internes de l'entreprise, notamment pour garantir l'intégrité et la traçabilité des engagements contractuels.

Article 11. Cas de Force Majeure

Aucune des Parties ne pourra être tenue responsable de l'inexécution ou du retard dans l'exécution de ses obligations contractuelles si cette inexécution ou ce retard est dû à un cas de force majeure, tel que défini par la jurisprudence des tribunaux congolais. Sont considérés comme cas de force majeure, sans que cette liste soit exhaustive, les événements imprévisibles, irrésistibles et extérieurs aux Parties, tels que les catastrophes naturelles, les guerres, les actes de terrorisme, les grèves générales, les pannes de réseau, les cyberattaques majeures, les coupures d'électricité généralisées ou les décisions gouvernementales. La Partie invoquant la force majeure devra en informer l'autre Partie dans les plus brefs délais et mettra en œuvre tous les moyens raisonnables pour rétablir le service dès que possible.

Article 12. Règlement des Litiges

En cas de litige relatif à l'interprétation ou à l'exécution des présentes CGU, les Parties s'efforceront de le résoudre à l'amiable. À défaut d'accord amiable dans un délai de trente (30) jours à compter de la notification du litige par l'une des Parties à l'autre, le litige sera soumis à la compétence exclusive des cours et tribunaux de Kinshasa, en République Démocratique du Congo.

Article 13. Clauses Complémentaires Obligatoires pour Orange

- **Responsabilité Sociétale d'Entreprise (RSE) :** Orange s'engage à intégrer les principes de Responsabilité Sociétale d'Entreprise dans toutes ses activités liées au Portail. Cela inclut le respect des droits humains, la protection de l'environnement, l'éthique des affaires et la contribution au développement socio-économique. Les Partenaires sont encouragés à adhérer à ces principes.
- **Plan de Continuité d'Activité (PCA) :** Orange met en œuvre un Plan de Continuité d'Activité pour le Portail afin de minimiser les interruptions de service et d'assurer la reprise rapide des opérations en cas d'incident majeur, garantissant ainsi la fiabilité et la résilience de la plateforme.
- **Compliance (Conformité) :** Les Parties s'engagent à respecter toutes les lois et réglementations applicables, y compris, mais sans s'y limiter, les lois anti-corruption, anti-blanchiment d'argent, les réglementations sur la protection des données et les politiques internes d'Orange. Le Portail intègre des fonctionnalités de Due Diligence

Orange Restricted

pour assurer la conformité des Partenaires et des processus.

Article 14. Propriété Intellectuelle

Tous les éléments du Portail (textes, images, logos, graphiques, vidéos, sons, interfaces, bases de données, logiciels, etc., ci-après le « Contenu ») sont protégés par les lois sur la propriété intellectuelle (droit d'auteur, droit des marques, droits voisins). Le Contenu est la propriété exclusive d'Orange, de ses concédants, ou de ses Partenaires. Toute reproduction, représentation, modification, adaptation, distribution, publication ou exploitation du Contenu, sans l'autorisation écrite préalable d'Orange ou du tiers titulaire des droits, est strictement interdite et constitue une contrefaçon.

Article 15. Rôle d'Orange et Responsabilité des Partenaires

Orange met à disposition la plateforme technologique du Portail, permettant aux Utilisateurs d'accéder aux processus de gestion des partenariats. Orange agit en tant qu'éditeur de la plateforme et facilitateur des interactions. L'Utilisateur reconnaît que les Partenaires sont des entités juridiques indépendantes d'Orange. Orange n'est pas responsable des actes, omissions, ou de la conformité des produits ou services fournis par les Partenaires. La responsabilité d'Orange est limitée à la bonne fourniture et au bon fonctionnement de la plateforme Portail elle-même. Toute transaction ou accord conclu via le Portail crée un lien contractuel direct entre l'Utilisateur/Partenaire et Orange/Orange Money, selon le cas.

Article 16. Non-Cession

Les droits d'utilisation du Portail conférés à l'Utilisateur par les présentes CGU sont personnels et non cessibles. L'Utilisateur s'engage à ne pas céder, transférer ou accorder de licence d'utilisation du Portail, en tout ou partie, à un tiers sans l'accord écrit et préalable d'Orange.

Article 17. Divisibilité

Si l'une des dispositions des présentes CGU est jugée nulle, invalide ou inapplicable par une juridiction compétente, cette nullité, invalidité ou inapplicabilité n'affectera en rien la validité ou l'applicabilité des autres dispositions des présentes CGU, qui demeureront en vigueur et de plein effet. Les Parties s'engagent à remplacer la disposition nulle ou inapplicable par une disposition valide et applicable qui se rapproche le plus de l'intention initiale des Parties.

Article 18. Intégralité de l'Accord

Les présentes CGU, ainsi que toute annexe ou document expressément référencé et intégré à celles-ci, constituent l'intégralité de l'accord entre l'Utilisateur et Orange RDC SA et Orange Money RDC SA concernant l'utilisation du Portail Partenaire. Elles remplacent toutes les communications, propositions et accords antérieurs, qu'ils soient oraux ou écrits, relatifs à l'utilisation dudit Portail.

Article 19. Date d'Entrée en Vigueur

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation entrent en vigueur à la date de leur publication sur le Portail et sont opposables à l'Utilisateur dès son acceptation.

Article 20. Annexes

Les documents suivants font partie intégrante des présentes CGU :

- La Politique de Confidentialité du Portail Partenaire.
- Toute politique ou directive spécifique liée à l'utilisation de certains services ou processus du Portail.

Orange Restricted