



# CONDITIONS GENERALES D'ABONNEMENT A L'OFFRE RESIDENTIELLE

## Fibre Optique

Fourniture d'un accès à Internet

---

### Article 1<sup>er</sup> - OBJET

Les présentes conditions générales d'abonnement, avec le Formulaire portant « CONTRAT D'ABONNEMENT - offre résidentielle - FiberBox », ont pour objet de définir les conditions de fourniture, par Orange RDC, d'un accès Internet grâce à une liaison haut débit par câble en fibre optique 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 Fibre.

Le client doit également payer des frais de mise en service 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 RDC (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 via l'offre Fibre Optique, 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 FIBRE OPTIQUE

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 du téléphone fixe, d'eau ou d'électricité, ou son contrat de bail.

### Article 5 - DEFINITION DU SERVICE FOURNI

#### 5.1 TYPE DE SERVICE

Orange RDC fournit au client une connexion à son nœud Internet International vers l'ensemble de l'Internet mondial.

#### 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 RDC 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 RDC 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, transformer ou changer la destination des 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 RDC du lundi au samedi inclus, soit six (6) jours/7, entre 8 heures et 17 heures.

Le client peut à cet effet contacter le Service Client dédié au numéro 1777, ou à l'adresse mail [Serviceclients.rdc@orange.com](mailto:Serviceclients.rdc@orange.com), ou à tout autre numéro publié par Orange RDC.

### **5.4 CONFORMITE DU SERVICE**

A partir de la date de mise à disposition du Service, le client dispose d'un délai de cinq (5) jours pour vérifier la conformité du Service.

En l'absence de signification écrite concernant la non-conformité du Service au terme de cinq (5) jours suivant la date de mise à disposition du Service par Orange RDC, 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 RDC 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 RDC peut durant l'exécution du contrat d'abonnement à l'offre Fibre Optique, si elle le juge nécessaire, apporter toute modification technique motivée par ses conditions d'exploitation et/ou d'organisation. Orange RDC 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 RDC. 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**

7.1 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.

7.2 Chaque partie peut librement s'opposer au renouvellement tacite du contrat en prévenant l'autre partie par simple lettre 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 RDC 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 RDC.

## **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 Fibre Optique.

9.1bis La redevance mensuelle couvre la connectivité Internet mondiale.

9.2 Orange RDC peut modifier ses tarifs de services à tout moment. Tout aménagement à la hausse des tarifs sera porté, par Orange RDC, 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.

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

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

## **Article 10 - RESPONSABILITES D'ORANGE RDC SA**

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

Orange RDC 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 RDC d'une autorisation de quelle que 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 RDC 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 RDC inclut :

- L'exploitation, l'administration et la maintenance de tous les équipements et les liens d'Orange RDC nécessaires au bon fonctionnement du Service ;
- La coordination avec les partenaires d'Orange RDC 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 RDC 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 RDC 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 RDC. En aucun cas Orange RDC ne peut être tenue pour responsable des dommages indirects ou exceptionnels.

10.5. La responsabilité d'Orange RDC 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 RDC.

11.2. Il appartient au client de répondre à toute demande émanant d'Orange RDC, 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 RDC 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 RDC 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 RDC 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 RDC s'interdit expressément toute forme de commercialisation/redistribution du Service objet des présentes. La méconnaissance de cette obligation fonde le droit pour Orange RDC 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 majeure supérieur à trois (3) mois peut permettre la résiliation du contrat sans indemnité à la demande d'Orange RDC 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 à l'autre partie. Il s'agira pour Orange de s'adresser par une information par son site internet ou ses réseaux sociaux, et pour le client sur les canaux indiqués à l'article 5.3.

## **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 RDC, 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 RDC 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 RDC.

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 RDC 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 RDC.

## **Article 16 - DROIT APPLICABLE ET LITIGES**

16.1 Le présent contrat et les questions relatives à son exécution sont interprétés et régis conformément aux lois de la République Démocratique du Congo.

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 et/ou au tribunal compétent.