

# CONDITIONS GENERALES D'ABONNEMENT AUX FORFAITS ORANGE BUSINESS

## Article 1 : Objet :

Le présent contrat a pour objet de définir les conditions de fourniture du service ORANGE par ORANGE CAMEROUN SA. Ce Service est fourni conformément aux lois et règlements en vigueur au Cameroun et dans les conditions prévues par la Convention de Concession en date du 13 mars 2015 autorisant la Société Orange Cameroun S.A. à exploiter un réseau public de communications électroniques mobiles.

L'abonnement Orange est commercialisé selon différentes formes tarifaires déclinées dans une Fiche tarifaire. Des services complémentaires peuvent être proposés en options sur demande au Service Clients d'Orange Cameroun, lesquels font l'objet de Conditions Spécifiques.

Les relations avec l'abonné sont régies par les présentes conditions Générales, les conditions Particulières qui caractérisent la demande de l'Abonné, les Conditions Spécifiques des options éventuellement souscrites, et la fiche Tarifaire. **L'ensemble de ces documents constituent le Contrat d'Abonnement.**

Le service ORANGE est matériellement et contractuellement indépendant du terminal agréé GSM.

## Article 2. Définitions

### 2.1. Service offert

Le service ORANGE est un service de radiocommunication permettant à l'abonné d'accéder par voie hertzienne aux réseaux publics de télécommunication GSM et/ou GPRS d'Orange Cameroun selon l'offre choisie par l'abonné. Ce service permet la réception et l'émission de communications

nationales ou internationales sur les réseaux GSM et/ou GPRS d'Orange Cameroun, à partir de n'importe quel terminal agréé et compatible GSM/GPRS, conçu pour recevoir une carte SIM (Subscriber Identification Module) à microprocesseur remise à l'abonné.

L'abonné doit s'assurer avant de souscrire au service Orange que le terminal qu'il utilise est homologué par l'ART. Orange Cameroun reste propriétaire de la carte SIM.

### 2.2. Abonné ou Client

L'Abonné ou le Client est la personne signataire du Contrat d'Abonnement.

### 2.3. Carte SIM

La carte SIM est une carte à microprocesseur. Elle constitue un module qui identifie techniquement et individualise l'Abonné sur l'ensemble des réseaux GSM quel que soit le terminal agréé utilisé pour émettre et recevoir.

**2.4 Communications** : ce terme désigne indifféremment les communications voix et/ou data (transmission de données).

**2.5 Orange wifi access** : c'est le Service d'accès à Internet par utilisation de la technologie sans fil WLAN.

**2.6 Orange World** : c'est un service permettant d'accéder au WAP et au WEB sur les réseaux GSM, GPRS d'Orange Cameroun selon l'offre et/ou le terminal utilisé par l'Abonné. L'activation de ce service est effectuée automatiquement lors de la souscription du contrat Orange et est possible depuis un terminal ou un équipement informatique compatible.

**2.7 Terminal** : Matériel mobile agréé GSM, GPRS, EDGE, wifi, et/ou UMTS permettant de recevoir une Carte SIM en vue d'émettre et recevoir des communications. Il s'agit par exemple d'un téléphone mobile, d'un modem GSM ou SMS, d'un PDA communicant ou d'une carte PCMCIA.

**2.8 GSM**: Global System for Mobile Communication.

**2.9 GPRS** : Général Packet Radio Service ou service général de radiocommunication en mode paquet. Norme de transmission de données radio en mode paquet.

**2.10 WAP** : Wireless Application Protocol. Standard de téléphonie mobile permettant d'accéder à Internet grâce à un terminal mobile en mode WML, langage de programmation des pages WAP.

**2.11 WEB** : World Wide Web. Système permettant de consulter des pages mises en ligne dans des sites internet.

**2.13 PDA** : Personal Digital Assistant. Dénomination regroupant l'ensemble des appareils portables désignés sous le nom d'Assistant numérique personnel.

**2.14 EDGE** : Enhanced Data for GSM Evolution : technique de modulation conçue pour augmenter la capacité de réseau et de données évaluée dans les réseaux GSM.

## Article 3. Documents nécessaires à la souscription du contrat d'Abonnement

3.1. Toute personne morale, Etablissement public ou Organisme assimilé, entreprise individuelle qui souhaite souscrire un abonnement doit fournir à Orange Cameroun les documents et informations requis en application de la réglementation en vigueur. Il s'agit notamment de :

- de l'expédition de l'acte d'inscription au Registre de Commerce et du Crédit Mobilier
- de l'original et photocopie de la pièce d'identité de son représentant légal
- de l'adresse exacte et plan de localisation du siège social de la personne morale
- du numéro d'identité internationale pour chaque équipement terminal de la flotte
- de la liste du personnel bénéficiaire de la flotte ainsi que la photocopie certifiée conforme de la pièce d'identité de chaque bénéficiaire

- de l'attestation de soumission à l'organisme en charge de la sécurité sociale le cas échéant.

3.2. S'il s'avère ultérieurement que le Client n'a pas fourni tous les documents décrits ci-dessus, ou qu'il a fourni des informations erronées et que le Service soit néanmoins activé, Orange Cameroun mettra un terme au Service après une mise en demeure de huit (08) jours adressée à l'Abonné par tout moyen y compris par SMS, l'invitant à compléter les pièces manquantes ou à communiquer les informations exactes».

Les redevances d'abonnement resteront dues jusqu'à la date de résiliation.

3.3. Sous peine de résiliation du Contrat d'Abonnement dans les mêmes conditions que ci-dessus, l'Abonné ne doit pas être débiteur de sommes exigibles, dues au titre d'autres engagements ou contrats souscrits auprès d'Orange Cameroun.

Dans les cas visés au présent article, la résiliation intervient sans préavis ni formalités particulières au jour de la découverte par Orange Cameroun, de la dette de l'Abonné ou de la condition non satisfaite par ce dernier.

#### **Article 4. Dépôt de garantie - caution bancaire - Avance sur consommation**

4.1. A la date de signature du Contrat d'Abonnement, Orange Cameroun peut demander à l'Abonné d'effectuer un dépôt de garantie entre ses mains, de lui fournir une caution bancaire, notamment dans les situations suivantes :

- l'Abonné possède un compte bancaire dans un établissement financier non situé au Cameroun,
- l'Abonné souhaite s'abonner au service "itinérance internationale" (roaming).

A tout moment pendant la durée dudit contrat, Orange Cameroun

peut demander à l'Abonné d'effectuer un dépôt de garantie entre ses mains, de lui fournir une caution bancaire ou de payer une avance sur consommation dans les situations suivantes :

- en cas d'incident de paiement de l'Abonné,
- dans l'hypothèse où le seuil des communications de l'Abonné est sensiblement plus élevé que ses consommations habituelles, ou très élevé par rapport aux clients présentant le même profil.

4.2. Si le dépôt de garantie ou la caution bancaire n'est pas effectué à la date précisée dans la demande d'Orange Cameroun SA, le Contrat d'Abonnement sera suspendu après mise en demeure de huit (08) jours notifiée par SMS restée sans effet, puis résilié dans les trente (30) jours suivant la suspension, ou alors le service sollicité sera refusé sans que l'Abonné puisse prétendre à une quelconque indemnisation du fait de la fin du Contrat.

4.3. La somme déposée entre les mains d'Orange Cameroun au titre de dépôt de garantie ne porte aucun intérêt.

4.4. En l'absence de litige portant sur les sommes dues à Orange Cameroun par l'Abonné ou le tiers-payeur, le dépôt de garantie est restitué sur demande au plus tard 01 mois après la date de résiliation du Contrat d'Abonnement.

4.5. En cas de litige portant sur les sommes dues à Orange Cameroun par l'Abonné ou le tiers-payeur, le dépôt de garantie est restitué un (01) mois après l'extinction de la dette de l'Abonné.

4.6. Le dépôt de garantie et les dettes de l'Abonné ne se compensent pas, sauf dans le cas où après résiliation, l'Abonné donne son autorisation expresse pour procéder à la compensation ou lorsque après mise en demeure, ce dernier ne paye pas le solde débiteur de sa dette dans le délai imparti.

4.7. En lieu et place du dépôt de garantie, Orange Cameroun se réserve le droit de demander à l'Abonné une caution bancaire pour les dettes nées au titre du Contrat d'Abonnement.

4.8. Les dépôts et cautionnements visant à garantir le paiement des sommes dues par le client au titre du Contrat d'Abonnement, ne pourront dépasser les coûts pouvant être engagés raisonnablement par le client sur une durée de trois (03) mois. Orange Cameroun fixera leur montant en fonction des statistiques moyennes de consommation des clients présentant un même profil.

#### **Article 5. Date de conclusion et prise d'effet du contrat**

Le Contrat d'Abonnement est réputé conclu et prend effet à la date de mise à disposition du service (mise en service de la ligne). Les redevances d'abonnement ou les forfaits sont également dus à compter de cette date.

La mise à disposition du service se fera au plus tard dans les trois (03) jours suivant la date de signature du contrat d'abonnement.

#### **Article 6. Durée du contrat**

Le Contrat d'Abonnement est à durée indéterminée avec une période initiale de douze (12) mois. Il ne peut être rompu pendant cette période initiale que dans les conditions prévues aux articles 18 et 19 des présentes Conditions Générales. La durée de la période initiale peut varier en fonction de l'offre tarifaire choisie par l'Abonné et figurant dans la Fiche Tarifaire.

#### **Article 7. Carte SIM**

7.1. Orange Cameroun remet à l'Abonné la carte SIM qui lui permet d'émettre et de recevoir des télécommunications nationales et internationales à partir de n'importe quel terminal agréé conçu pour recevoir cette carte à microprocesseur. La carte SIM est matériellement et juridiquement indépendante du terminal agréé

GSM et/ou GPRS conçu pour l'accueillir.

7.1.1. Orange Cameroun est seule propriétaire de la carte SIM. L'Abonné ne peut ni céder, ni modifier, ni détruire, ni dégrader de quelque manière que ce soit la carte SIM remise avec son contrat, sa responsabilité en cas de dégradation ne pouvant être écartée que s'il est techniquement établi que la dégradation est imputable à un vice caché.

7.1.2. L'Abonné ne peut pas dupliquer la carte SIM, ni la louer à un tiers, à moins qu'il ne s'agisse de son activité professionnelle principale ou accessoire conformément à la législation en vigueur et ayant justifié de la possession des autorisations requises.

7.1.3. Toute tentative de modification de données d'identification techniques écrites dans la carte SIM est interdite et entraîne des poursuites judiciaires.

7.1.4. La carte SIM étant conçue pour mettre en fonctionnement des terminaux agréés GSM et/ou GPRS, seule l'utilisation de terminaux agréés est conforme à la destination de la carte SIM. Il appartient à l'Abonné de s'assurer de cette conformité.

7.1.5. A chaque carte SIM est attribué un code confidentiel qu'il appartient à l'Abonné d'activer. Celui-ci peut en changer à tout moment. La composition de trois codes erronés successifs entraîne le blocage de la carte. Cette dernière peut être déblocquée sur demande et aux frais de l'Abonné par la délivrance d'un code de déblocage par Orange Cameroun. Il appartient à l'Abonné d'assurer la confidentialité de son code. L'Abonné est seul responsable des conséquences que pourrait entraîner la divulgation de ce code. En tout état de cause, l'Abonné est responsable de l'utilisation et de la conservation en l'absence de toute faute commise par Orange Cameroun.

## 7.2. Perte ou vol de la carte SIM

7.2.1. En cas de perte ou de vol de la carte SIM, le Client s'engage à en informer sans délai Orange Cameroun par lettre remise à une agence d'Orange Cameroun contre décharge, ou en s'y présentant personnellement muni d'un justificatif de son identité pour y faire sa déclaration et demander le blocage de sa ligne.

7.2.2. Sans qu'il soit libéré des formalités susvisées, le Client peut, pour permettre une suspension rapide de la fourniture du Service, informer Orange Cameroun par téléphone le numéro court **900** ou **955** et en donnant les informations permettant de l'identifier.

Seule la date de réception de l'information écrite fait foi de la date de la demande de suspension de la fourniture de service.

7.2.3. Dès qu'elle est informée, Orange Cameroun procède à la suspension de la ligne.

Durant la suspension de la ligne, les redevances d'abonnement ou le forfait restent dus à Orange Cameroun.

L'Abonné reste débiteur du montant des communications passées avec sa carte jusqu'à la date de suspension de la fourniture de service.

7.2.4. Orange Cameroun ne pourra pas être tenue pour responsable des conséquences d'une déclaration inexacte ou n'émanant pas du Client.

Si le Client ne déclare pas le vol ou la perte de sa carte SIM, sa responsabilité est engagée pour toute utilisation frauduleuse, malveillante ou attentatoire à l'ordre public de sa carte SIM volée ou perdue.

7.2.5. La responsabilité d'Orange Cameroun pourra être engagée pour toute malversation survenue sur une ligne de téléphone mobile volée ou perdue que le client a régulièrement signalée.

7.2.6. La réactivation par Orange Cameroun de la carte SIM perdue ou volée ne peut intervenir que si l'abonné victime présente une pièce d'identité attestant qu'il est le titulaire de la ligne y afférente.

## 7.3. Retrait de la carte SIM

7.3.1. La carte SIM peut être retirée à l'Abonné pour les mêmes causes que celles entraînant la suspension de la fourniture de service ou la résiliation du contrat prévues aux articles 19 et 21 des présentes Conditions Générales.

7.3.2. Pour des raisons de sécurité et des impératifs liés aux conditions d'exploitation (environnement juridique lié à l'activité commerciale du service), la carte SIM peut être temporairement retirée à l'Abonné.

7.3.3. En cas de retrait, même temporaire, de la carte SIM, l'Abonné défère immédiatement à la demande d'Orange Cameroun et ne doit plus faire usage de la carte dès réception de la demande. Tant que l'Abonné reste détenteur même irrégulièrement de la carte SIM, il reste débiteur des sommes dues à Orange Cameroun dans les conditions prévues à l'article 11.7 des présentes Conditions Générales.

## Article 8. Terminaux mobiles

### 8.1 Identification des téléphones portables

Orange Cameroun s'engage à identifier le téléphone portable présenté par le client lors de la souscription de l'abonnement.

Le client s'engage à n'utiliser que les téléphones répondant aux normes et exigences en vigueur en République du Cameroun.

Orange Cameroun ne saurait être tenue pour responsable en cas de suspension de tout téléphone portable ne répondant pas aux normes en vigueur.

### 8.2 Perte ou vol de téléphone portable

8.2.1. En cas de perte ou de vol de téléphone portable, le Client s'engage à en informer sans délai

Orange Cameroun par lettre remise à une agence d'Orange Cameroun contre décharge, ou en s'y présentant personnellement muni d'un justificatif de sa propriété pour y faire sa déclaration et demander le blocage de son téléphone portable.

8.2.2 Dès qu'elle est informée, Orange Cameroun procède au blocage du téléphone portable.

8.2.3. Orange Cameroun ne pourra pas être tenue pour responsable des conséquences d'une déclaration inexacte ou n'émanant pas du Client.

Si le client ne déclare pas le vol ou la perte de son téléphone portable, sa responsabilité est engagée pour toute utilisation frauduleuse, malveillante ou attentatoire à l'ordre public de son téléphone portable volé ou perdu.

8.2.4. La réactivation par Orange Cameroun du téléphone portable perdu ou volé ne peut intervenir que si l'abonné victime présente une pièce d'identité et un justificatif de la propriété attestant qu'il est le titulaire dudit téléphone.

## **Article 9. Portabilité des numéros**

Le Client a le droit de conserver son numéro d'abonné quand il décide de changer d'opérateur.

9.1 Portabilité d'un numéro Orange vers un autre opérateur

9.1.1 Demande de portage sortant

Le Client qui souhaite transférer l'usage d'un numéro mobile d'Orange Cameroun vers un autre opérateur mobile doit formuler sa demande auprès de ce dernier, après avoir obtenu auprès d'Orange Cameroun son Relevé d'Identité Opérateur (RIO). Le nouvel opérateur se chargera des formalités nécessaires à l'effectivité du portage.

Une demande de portabilité sortante vaut demande de résiliation du Contrat.

En cas de demande de portabilité sortante, le Client ne pourra plus

effectuer de changement d'offres ou d'option Orange attachée au numéro de mobile, objet de la portabilité.

Nonobstant sa demande de portabilité sortante, l'Abonné reste tenu des engagements qu'il a précédemment souscrits auprès d'Orange Cameroun au titre du Contrat.

Le portage effectif du numéro entraîne la résiliation du contrat qui lie Orange à l'Abonné. Orange demeure, en tout état de cause, étranger aux relations contractuelles entre l'Abonné et le nouvel opérateur.

Orange Cameroun n'est pas responsable en cas de faute, d'inexécution, de défaillances ou de dysfonctionnements imputables à l'Abonné ou au nouvel opérateur et qui auraient pour effet de retarder, de perturber ou d'empêcher ce portage.

Dans ces hypothèses, la responsabilité d'Orange Cameroun ne saurait être engagée du fait de l'interruption de service lié au portage du numéro.

9.1.2 Refus de la demande de portage sortant

Orange Cameroun ne peut refuser la demande de portage du Client que dans les cas suivants :

- données incomplètes ou erronées
- numéro inactif au jour de la demande de portage
- numéro faisant déjà l'objet d'une demande de portabilité non encore exécutée
- existence d'une demande du Client pour changer son numéro
- renonciation du Client
- limite annuelle de portage de numéro atteinte.

L'éligibilité de la demande ne peut remettre en cause les cas de contraintes techniques exceptionnelles impliquant un report de l'exécution du portage par rapport à la date prévue initialement.

Tout refus de portage doit être motivé et notifié à l'intéressé par tous moyens laissant trace écrite.

Orange Cameroun ne peut évoquer les motifs suivants pour refuser une demande de portage :

- l'existence d'un contentieux avec le Client ou l'existence de factures impayées,
- la non échéance de la durée d'un contrat d'abonnement,
- le maintien du Client à d'autres services ORANGE.

9.2 Portabilité du numéro d'un autre opérateur vers Orange Cameroun (Portage entrant)

9.2.1 Demande de portage entrant

La demande de transfert du numéro mobile d'un autre opérateur vers Orange Cameroun, doit être adressée à Orange Cameroun par tout moyen laissant trace écrite.

Cette demande doit contenir :

- la date et l'heure de la demande de portage de son numéro
- le nom de l'opérateur donneur du numéro téléphone ou de la ou série de numéros à être portés
- le numéro de téléphone ou série de numéros à être portés
- le Relevé d'Identité Opérateur (RIO)
- le temps préférentiel de portage
- les renseignements sur le Client :
  - o Si le Client est une personne physique : ses noms, prénoms et le numéro d'une pièce d'identité
  - o Si le Client est une personne morale : sa raison sociale et son identifiant unique.

Le portage effectif du numéro entraîne la résiliation du contrat qui liait le Client avec son précédent opérateur.

La portabilité n'emporte pas transfert des services dont le Client bénéficiait au titre du contrat souscrit

antérieurement auprès de son précédent opérateur.

### 9.2.2 Refus de la demande de portage entrant

Orange Cameroun ne peut refuser la demande portage entrant que dans les cas suivants :

- demande incomplète ou contenant des informations erronées
- numéro appartenant à une autre personne
- non respect des règles de gestion du plan national de numérotation de numérotage.

L'éligibilité de la demande ne peut remettre en cause les cas de contraintes techniques exceptionnelles impliquant un report de l'exécution du portage par rapport à la date prévue initialement.

Tout refus de portage doit être motivé et notifié à l'intéressé par tous moyens laissant trace écrite.

Si l'opérateur donneur du numéro de téléphone objet du portage informe Orange Cameroun que la demande est inéligible, cette dernière en informe l'intéressé dans un délai de (08) jours.

### 9.3 Conditions particulières de portage des numéros

En sus des conditions générales déterminées ci-dessus permettant la portabilité des numéros, les opérateurs sont tenus de respecter les conditions particulières suivantes :

- Le portage des numéros doit être assuré de manière permanente par les opérateurs concernés
- La période durant laquelle le client ne peut ni recevoir ni émettre un appel après le début du portage ne peut dépasser deux (02) heures, à compter de l'heure de mise en œuvre effective de la portabilité
- Les opérateurs donneur et receveur de numéros ne doivent percevoir, au titre de l'opération de portage, aucune

rémunération de l'utilisateur qui en fait la demande

- La même qualité de service est assurée pour un appel vers un numéro porté et un appel vers un numéro non porté.
- Un Client dont le numéro a été porté ne peut solliciter le portage du même numéro qu'après un délai de soixante (60) jours
- Le Client ne peut porter son numéro plus de deux (02) fois l'an
- Les numéros libérés après un portage sont restitués à l'opérateur attributaire
- L'opérateur receveur est tenu d'informer immédiatement l'opérateur attributaire de la résiliation du numéro porté et de le lui restituer dans un délai de dix (10) jours, à compter de la résiliation
- L'inscription du numéro porté dans l'annuaire téléphonique est à la charge de l'opérateur receveur.

### 9.4 Mise en œuvre de la portabilité des numéros

Après avis favorable, l'opérateur donneur et l'opérateur receveur arrêtent la date et l'heure de portage et les notifient au demandeur de portage, ainsi qu'aux autres opérateurs tiers.

Avant l'heure de portage, l'opérateur receveur notifie aux autres opérateurs, les informations de routage qui leur permettront d'apporter les changements techniques dans leurs réseaux, afin que les numéros portés soient accessibles à partir de leurs réseaux.

L'opérateur donneur désactive le numéro, envoie une confirmation à l'opérateur receveur et en notifie les autres opérateurs.

Le processus de portage peut avant l'aboutissement, être arrêté à la requête du demandeur.

Si les informations fournies par le demandeur s'avèrent frauduleuses, l'opérateur receveur et l'opérateur donneur se concertent et mettent un

terme au processus au cas où le portage n'est pas encore effectif.

Au cas où le portage est déjà effectif, la transaction doit être supprimée et le numéro retourné à l'opérateur donneur avec notification aux autres opérateurs.

### 9.5 Obligations des opérateurs

Dès réception de la demande de portage, l'opérateur informe les abonnés sur la procédure de portabilité, les informations et les documents à fournir, la période de portage, les informations sur les tarifs applicables, ainsi que les coûts associés.

Les opérateurs sont tenus de se conformer à la méthode de portage définie par l'Agence de Régulation des Télécommunications.

Si l'opérateur donneur ou l'opérateur receveur utilise le réseau d'un autre opérateur, ce dernier est soumis aux mêmes obligations que les deux premiers.

Les numéros portés sont utilisés conformément aux conditions ci-après :

Les redevances de numérotation pour les numéros portés sont payées par l'opérateur receveur ;

L'opérateur attributaire ne peut assigner le numéro porté à un autre abonné, à moins que le contrat d'abonnement ait été résilié avec l'opérateur receveur et le numéro retourné à l'opérateur attributaire ;

Les opérateurs sont tenus de délivrer gratuitement le Relevé d'Identité Opérateur (RIO).

Au cours de la période minimale de soixante (60) jours suivant la date de portage, l'opérateur receveur est tenu d'informer gratuitement tout appelant vers un numéro porté préalablement à l'établissement de la connexion, de l'identité de son réseau.

Le non respect des obligations énoncées ci-dessus entraîne, pour son auteur, l'application des sanctions prévues par la législation en vigueur.

## **Article 10. Obligations et Responsabilités d'Orange Cameroun**

**10.1. Orange Cameroun met en place les moyens nécessaires à la bonne marche du service. Orange Cameroun SA est soumise à une obligation de moyens.**

**10.2. Orange Cameroun a l'obligation de prendre les mesures nécessaires au maintien de la continuité et de la qualité du service de radiotéléphonie. Toutefois, la responsabilité d'Orange Cameroun ne saurait être engagée en raison :**

- des perturbations causées par des cas fortuits, des cas de force majeure au sens de la jurisprudence des cours et tribunaux, des événements échappant à son contrôle,
- des perturbations causées par des travaux, notamment ceux d'entretien, de renforcement, de réaménagement ou d'extension des installations du réseau, dûment portés à la connaissance de ses clients,
- des aléas de propagation des ondes électromagnétiques, de la cessation des licences d'exploitation du service sur décision de l'autorité publique ou d'un cas fortuit,
- des prestations rendues par des prestataires de service indépendants, auxquelles l'Abonné peut avoir accès directement par l'intermédiaire des services vocaux, du WAP et/ou de l'Internet et des services SMS +. Toute réclamation concernant ces services doit être adressée directement aux prestataires les ayant rendus,
- de l'installation et du fonctionnement des terminaux utilisés par l'Abonné et non fournis par Orange Cameroun, ou de tout autre fait de l'Abonné,
- des interruptions du service de téléphonie d'autres réseaux mobiles ou filaires auxquels elle est interconnectée, résultant de la cessation partielle ou totale de l'exploitation dudit réseau de

l'opérateur et ce quelle qu'en soit la cause.

10.3. Le service organisé par le présent contrat étant indépendant matériellement et juridiquement des terminaux agréés GSM et/ou GPRS, Orange Cameroun ne peut être tenue pour responsable de l'installation et du fonctionnement de ces terminaux agréés GSM et/ou GPRS.

10.4. Orange Cameroun SA prend toutes les mesures raisonnables pour garantir la confidentialité des communications échangées sur son réseau et la protection des informations relatives à ses Abonnés, notamment en ce qui concerne leur localisation.

10.5. Les réseaux GSM et GPRS de Orange Cameroun étant en cours de déploiement, il est possible que les zones couvertes par ces réseaux ne le soient pas de manière continue et que l'accès aux services et options disponibles sur ce réseau puisse être perturbé.

10.6. Orange Cameroun ne saurait être tenue de réparer d'éventuels dommages indirects subis par l'Abonné à l'occasion de l'utilisation du service. Les dommages indirects sont ceux qui ne résultent pas exclusivement et directement de la défaillance d'Orange Cameroun. On entend notamment par dommages indirects les pertes d'exploitation et préjudices commerciaux.

10.7. Si à l'occasion de l'exécution du présent contrat la responsabilité d'Orange Cameroun SA est retenue, quelque soit la cause, l'indemnisation des préjudices admis sera déterminée par les juridictions compétentes sur la base de la consommation moyenne de l'Abonné.

## **Article 11. Obligations de l'Abonné**

11.1. L'Abonné s'engage à utiliser la carte SIM conformément aux dispositions de l'article 7 des présentes Conditions Générales.

11.2. L'Abonné s'engage à utiliser le réseau public de radiocommunication conformément

aux lois et règlements en vigueur à la date de l'utilisation et aux stipulations contractuelles d'Orange Cameroun SA. L'abonné s'interdit notamment toute utilisation inappropriée du service Orange Cameroun. Constituent notamment des cas d'utilisation inappropriée :

- l'utilisation sans autorisation expresse d'Orange Cameroun, du service à des fins commerciales (revente des communications notamment),
- l'utilisation à titre gratuit ou onéreux du service en tant que passerelle de réacheminement de trafic sans accord exprès d'Orange Cameroun.

**En cas d'utilisation contraire à la présente clause, Orange Cameroun pourra à son gré suspendre la ligne téléphonique en cause et/ou résilier le contrat d'abonnement sans préavis.**

11.3. L'Abonné s'engage à n'utiliser ou ne faire utiliser par un usager qu'un terminal de radiotéléphonie agréé GSM et à se rassurer que ledit terminal est homologué par l'ART.

11.4. L'Abonné s'engage à payer le prix des produits et services qui lui sont fournis par Orange Cameroun SA selon les modalités prévues aux articles 14 et 15 des présentes Conditions Générales.

**11.5. L'Abonné s'engage à informer sans délai Orange Cameroun de toute modification aux informations qu'il lui a fournies lors de la souscription du contrat, notamment de tout changement de domicile ou d'adresse de facturation. En cas de manquement à cette obligation, Orange Cameroun se réserve le droit de faire application des dispositions des articles 19.2 et 21.3 ci-après. Si la résiliation intervient au cours de la période initiale de douze (12) mois, l'Abonné sera redevable des abonnements ou forfaits restant à courir sur cette période.**

Toute modification du Contrat doit être demandée par simple lettre dûment signée par l'Abonné, en y faisant figurer ses coordonnées

complètes, numéro de client et numéro d'appel, adressée au Service de Gestion Clientèle d'Orange Cameroun ou déposée dans l'une des Agences Orange contre décharge.

11.6. L'Abonné ne peut en aucun cas céder de quelque manière que ce soit le bénéfice du Contrat d'Abonnement sans l'accord préalable et écrit d'Orange Cameroun SA.

## **Article 12. Protection des données d'identification et accès aux informations par l'abonné**

12.1. Protection des données d'identification des Abonnés

12.1.1. Orange Cameroun prendra les mesures nécessaires pour assurer la protection, l'intégralité et la confidentialité des données d'identification du client qu'elle détient ou qu'elle traite, ainsi que les informations sur la localisation du Client.

12.1.1. Toutefois Orange Cameroun sera tenue de communiquer aux autorités compétentes, toutes informations concernant le client, chaque fois qu'elles en feront la demande dans les conditions prévues par les lois et règlements en vigueur.

Orange Cameroun veillera également à ce que les données d'identification du Client ne soient pas utilisées à des fins de prospection commerciale par voie postale ou par voie de communications électroniques, à l'exception des opérations concernant ses activités autorisées et relevant de sa relation contractuelle avec le client.

12.2. Accès aux informations d'identification par le Client.

Le Client peut accéder gratuitement aux informations d'identification le concernant du moment qu'il justifie sa qualité de titulaire de l'abonnement et peut également demander à Orange Cameroun de rectifier, compléter, clarifier ou mettre à jour ces informations.

## **Article 13. Prestations fournies par Orange Cameroun**

13.1. Prestation principale

Orange Cameroun SA assure à son Abonné l'accès au réseau Orange.

13.2. Prestations complémentaires

Orange Cameroun SA met à la disposition de l'Abonné un ensemble de prestations complémentaires, dont le coût est précisé dans la Fiche Tarifaire.

La liste des prestations complémentaires est évolutive.

Ces prestations complémentaires doivent expressément être demandées à Orange Cameroun S.A. par l'Abonné. Ces prestations sont dites «spécifiques» et font le cas échéant l'objet de conditions décrites et acceptées par l'Abonné. Elles sont jointes aux Conditions Générales et font partie intégrante du Contrat d'abonnement.

13.2.1. SMS/MMS

- Le SMS permet à l'Abonné de recevoir ou d'envoyer à toute autre personne disposant d'un téléphone mobile, un message écrit.

- Le MMS permet à l'abonné de recevoir ou d'envoyer des messages composés d'images et/ou de textes et/ou de sons. L'envoi d'un MMS par l'Abonné s'effectue depuis un téléphone mobile compatible MMS vers une adresse e-mail ou un autre téléphone mobile compatible MMS.

- Orange Cameroun pourra adresser à l'Abonné par SMS et/ou par MMS, des messages relatifs au service Orange. L'Abonné qui ne souhaite pas recevoir ces messages peut à tout moment utiliser le code de désactivation mis à disposition par Orange Cameroun pour le service concerné ou à défaut, demander la désactivation au Service Clients d'Orange.

- Orange Cameroun ne saurait être tenue responsable de la perte ou de la dénaturation des SMS et/ou MMS reçus par l'abonné.

Sauf à en être l'expéditeur, Orange Cameroun n'est pas responsable du

contenu des SMS et/ou MMS adressés à l'Abonné.

13.2.2. Accès aux contenus

L'abonné peut accéder à divers contenus (Voix, SMS, WAP et/ou WEB, etc.) selon l'offre souscrite et le terminal utilisé.

A l'exception de ceux dont elle est l'éditeur, Orange Cameroun ne saurait être tenue responsable des services et contenus auxquels l'Abonné a accès.

13.2.3. Portail Orange World

Le Portail Orange World permet d'accéder à travers le réseau GPRS/EDGE, aux informations, loisirs, divers services, etc. présentés par Orange Cameroun. L'activation de ce service est effectuée automatiquement lors de la souscription du contrat Orange et l'accès n'est possible que depuis un terminal ou un équipement informatique compatible.

13.3. L'Abonné sera automatiquement et gratuitement inscrit, en cas de publication, dans les listes alphabétiques et électroniques d'Orange Cameroun.

Tout Abonné ne souhaitant pas figurer dans les listes alphabétiques et électroniques d'Orange Cameroun devra en faire expressément la demande à Orange Cameroun par simple lettre remise contre décharge.

## **Article 14. Tarif des produits et services**

14.1. Le descriptif et le tarif des services inclus dans chaque offre d'abonnement ainsi que le détail des services optionnels pouvant être souscrits sont inclus dans la Fiche Tarifaire, établie par Orange Cameroun SA à l'intention de ses Abonnés. La Fiche Tarifaire fait partie intégrante du Contrat d'Abonnement.

14.2. Les tarifs sont susceptibles de modifications. Ces modifications, le cas échéant, prendront effet un (01) mois au plus tard après qu'elles aient été rendues publiques. Elles seront applicables à tous les

contrats et notamment à ceux en cours d'exécution.

14.3. Orange informera l'Abonné de toute modification tarifaire, et notamment de toute hausse des prix, un (01) mois au moins avant leur prise d'effet. L'abonné qui n'est pas satisfait peut mettre fin à son contrat sans préavis ni indemnité de part et d'autre, y compris pendant la période initiale de douze (12) mois prévue à l'article 6.

#### **Article 15. Facturation des produits et services - délais de paiement**

15.1. Les factures émises par Orange Cameroun sont payables dans un délai maximum de quatorze (14) jours suivant la date de leur émission. La date limite de paiement est portée sur la facture.

15.2. L'Abonné s'engage à payer le prix des produits et prestations fournies par Orange Cameroun dans les conditions prévues à l'article 15.1.

15.3. Les paiements sont exigibles à la date portée sur la facture. L'Abonné est libéré de ses dettes dans la mesure où leur paiement a été effectué et effectivement encaissé par Orange Cameroun.

15.4. En cas de suspension de la fourniture de service ou de résiliation du contrat, les sommes dues à Orange Cameroun sont exigibles à la date de suspension ou de résiliation. L'abonnement ou le forfait est dû jusqu'à la date de résiliation du contrat, sans préjudice de l'application des articles 21.4 et 11.7 des présentes Conditions Générales.

#### **Article 16 : Contenu des Factures**

16.1. Les factures comprennent :

- les redevances mensuelles et/ou forfaits perçus d'avance,
- une avance sur consommation éventuelle
- le montant des communications émises au cours de la période de facturation échue,

Le cas échéant :

- Les frais de mise en service de la fourniture de service,
- Les prestations complémentaires éventuelles,
- Les autres frais dus en vertu du présent contrat dont les montants figurent dans la Fiche Tarifaire

**16.2. Toute connexion automatique à Internet des terminaux mobiles multimédia appelés « Smartphones » sera facturée au tarif en vigueur.**

#### **Article 17. Modalités de paiement et imputation des paiements**

Le paiement des dettes nées du présent contrat sont portables.

17.1. Le paiement s'effectue en francs CFA au choix de l'Abonné :

- par virement bancaire
- par chèque certifié
- en espèces.

17.2. Les paiements partiels sont imputés dans l'ordre suivant :

I/ sur le montant des communications émises,

II/ sur les redevances et/ou forfaits mensuels antérieurs à la date d'exigibilité de la facture,

III/ Le cas échéant sur :

- a) Les frais de mise en service de la fourniture de service
- b) Les prestations optionnelles complémentaires
- c) Les autres frais dus en vertu du présent contrat.

IV/ sur les redevances et/ou forfaits mensuels perçus d'avance et les avances sur consommation.

17.3. Les factures sont mensuelles et payables à la date limite indiquée.

17.4. Lorsque l'importance du montant des factures le justifie, des factures intermédiaires peuvent être émises par Orange Cameroun. Les factures intermédiaires sont payables dans les conditions prévues à l'article 14 des présentes Conditions Générales.

#### **Article 18. Renseignements et réclamations sur les factures**

18.1. Le service étant indépendant de l'utilisation d'un terminal agréé GSM personnel à l'Abonné, le décompte des sommes effectuées par Orange Cameroun fait seul la preuve des opérations effectuées au moyen de la carte SIM.

18.2. A la demande de l'Abonné, Orange Cameroun tient à sa disposition tout élément justificatif de la facture, selon l'état des techniques existantes, pendant le délai légal de réclamation applicable aux prestations fournies dans le cadre du service. Ce délai est de cinq (05) ans conformément à l'article 18 de l'Acte uniforme OHADA sur le droit commercial général. La mise à disposition pourra se faire le cas échéant contre paiement de frais de recherche par l'Abonné.

18.3 Les réclamations s'entendent de tous les remboursements et autres rabais pouvant être sollicités par l'Abonné, notamment en raison d'incidents survenus dans la fourniture du service ou encore pour toute erreur dans la facturation.

Les réclamations de l'Abonné peuvent être adressées à Orange Cameroun par :

- appel téléphonique à son Centre d'Appels au numéro court dédié
- lettre remise contre décharge auprès d'une de ses Agences ;

En cas de contestation, seule la date de réception de la lettre fait foi.

La contestation d'une facture par l'Abonné ne peut en aucun cas le dispenser de son paiement. Lorsque la contestation est fondée, toute réduction de la facture concernée donnera lieu à l'émission d'une note de crédit venant en déduction de la facture de l'Abonné suivant l'accord des parties.

#### **Article 19. Suspension de la fourniture du service**

19.1. En cas de non paiement total ou partiel d'une facture à sa date d'échéance, la fourniture des



services à l'Abonné sera suspendue par Orange Cameroun, après mise en demeure de huit (08) jours adressée à l'Abonné par tout moyen, y compris par SMS. Passé un délai de trente (30) jours suivant la suspension, le contrat d'abonnement pourra être résilié si le non paiement persiste et la créance transférée au service chargé du contentieux pour recouvrement par tous les moyens légaux.

19.2. La fourniture du service sera également suspendue si l'Abonné manque à l'une quelconque de ses obligations telles que prévues à l'article 11 des présentes Conditions Générales.

19.3. La fourniture du service peut également être suspendue en cas de non paiement par l'Abonné des sommes dues à Orange Cameroun SA au titre d'autres conventions, que ces conventions soient antérieures ou postérieures au présent contrat.

19.4. Dans le cas de suspension de la fourniture du service à la demande de l'Abonné, l'abonnement reste dû jusqu'à la date de fin ou de résiliation du présent contrat, sans préjudice de l'application des dispositions de l'article 21.4 des présentes Conditions Générales.

19.5. En cas de perturbations du réseau et si les nécessités techniques l'exigent, l'Abonné accepte que la fourniture du service soit suspendue. Chaque fois que cela sera possible, Orange Cameroun en informera préalablement ses abonnés.

19.6. De même, Orange Cameroun peut suspendre ou restreindre la fourniture de service si la consommation de l'Abonné dépasse le niveau habituel, ceci dans le but de protéger les intérêts de l'Abonné. La suspension ou la restriction interviendra huit (08) jours après une demande adressée par SMS ou par tout autre moyen à l'Abonné de payer une avance sur consommation et restée sans suite.

19.7. Pour des raisons impératives de sécurité, Orange Cameroun peut soit suspendre la ligne avec ou sans

préavis, soit, sans suspendre la ligne, demander à l'Abonné de ne pas l'utiliser temporairement. Dans cette hypothèse, tant que l'Abonné continue à utiliser sa carte SIM, il reste responsable des communications passées à partir de sa ligne.

#### **Article 20. Force majeure**

Sont considérées comme cas de force majeure des interruptions du service provenant des guerres étrangères, guerre civile, séisme, chute d'aéronefs ou d'avions, d'incendie, d'une grève extérieure aux deux parties, de la dégradation du ou des moyens de télécommunications utilisés, des restrictions d'énergie, des restrictions gouvernementales, légales ou réglementaires des formes de commercialisation, du blocage des télécommunications et plus généralement de toute catastrophe ou événement indépendant de la volonté d'Orange Cameroun au sens de la jurisprudence camerounaise, empêchant l'exécution normale du présent contrat.

Si Orange Cameroun, par suite d'un cas de force majeure, se trouvait dans l'impossibilité d'assurer, totalement ou partiellement le fonctionnement du Service durant plusieurs jours, les obligations des deux parties dans la mesure où la force majeure les affecte, seraient suspendues pour la durée de l'interruption. Si les circonstances de force majeure durent pendant une période excédant un (01) mois, chacune des parties sera en droit de résilier le Contrat d'Abonnement sans encourir une responsabilité ultérieure.

#### **Article 21. Clauses diverses**

21.1. Sous réserve des dispositions des articles 10 et 20, dans l'hypothèse où Orange Cameroun serait dans l'impossibilité de fournir le service pendant plus de 03 jours consécutifs, l'Abonné a droit au remboursement d'un (01) mois de redevance d'abonnement ou de forfait s'il se fait connaître par simple

lettre déposée dans l'une des Agences ORANGE contre décharge.

21.2. En cas de suspension de la fourniture du service du fait de l'Abonné et notamment du manquement de l'Abonné à l'une de ses obligations prévues à l'article 11 des présentes Conditions Générales, l'abonnement ou le forfait est dû jusqu'à la date de fin du contrat ou de résiliation du contrat, sans préjudice de l'application de l'article 21.4.

21.3. L'ensemble des frais de toute nature causés par le retard de paiement, la suspension et la remise à disposition du service ou par résiliation de contrat sont à la charge de l'Abonné si la suspension ou la résiliation est intervenue de son fait, et notamment de son manquement à l'une quelconque de ses obligations prévues à l'article 11 des présentes Conditions Générales.

21.4. Dans le cas où l'Abonné mettrait fin au contrat avant l'expiration de la période initiale de douze (12) mois prévue à l'article 6, l'Abonné est libéré par le paiement immédiat des abonnements restant dus au titre du Contrat d'Abonnement.

21.5. Toutefois, si l'Abonné résilie son abonnement à la formule en cours pour souscrire simultanément un abonnement à une autre formule, les dispositions prévues à l'alinéa précédent ne sont pas appliquées. Le cas échéant, des frais seront perçus suivant la formule choisie. Ces tarifs figurent sur la Fiche Tarifaire.

21.6. Orange étant une marque déposée, son utilisation par un tiers sans autorisation préalable écrite est interdite sous peine de poursuites.

#### **Article 22. Résiliation du Contrat d'Abonnement**

22.1. Résiliation du Contrat d'Abonnement à l'initiative de l'Abonné.

22.1.1. Sous réserve des dispositions de l'article 6, l'Abonné peut mettre fin à son contrat à durée indéterminée soit :

- par lettre remise dans l'une des Agences Orange contre décharge et à laquelle est jointe une copie du contrat d'abonnement,

- en se présentant au service de Gestion de la Clientèle d'Orange Cameroun SA muni d'un justificatif de son identité pour y déposer sa lettre contre décharge.

**22.1.2. A la date de résiliation de son Contrat d'Abonnement, et quelle que soit la cause de cette résiliation, l'Abonné est tenu de restituer à Orange Cameroun SA la carte SIM qui lui permettait l'accès au réseau de télécommunication. L'Abonné demeure responsable, dans les conditions prévues à l'article 11 des présentes Conditions Générales, de la carte SIM, tant qu'elle n'a pas été restituée à Orange Cameroun.**

22.1.3. Le contrat prend fin au plus tard 07 jours après la réception de la demande de résiliation de l'Abonné formulée conformément à l'article 22.1.1 des présentes Conditions Générales.

22.1.4. En cas de réabonnement et quelle qu'ait été la cause pour laquelle le précédent contrat aura été résilié, l'Abonné ne peut prétendre bénéficier de son ancien numéro d'appel que lorsque d'une part la résiliation du contrat n'est pas due à son fait et que d'autre part ledit numéro est encore disponible.

22.1.5. Le numéro d'appel n'est pas cessible et reste la propriété d'ORANGE CAMEROUN qui se réserve le droit de le modifier.

22.2. Résiliation de plein droit du contrat

22.2.1. Le présent contrat est résilié de plein droit par le retrait, l'annulation ou la caducité de la Concession consentie à Orange Cameroun, ou de toute autre autorisation administrative nécessaire à la fourniture du service.

22.2.2. Le présent contrat est résilié de plein droit si le Ministre chargé des Télécommunications ou toute instance juridique régissant ces

autorisations, use du droit de retirer des fréquences à l'usage d'Orange Cameroun.

22.2.3. Le présent contrat est résilié de plein droit en cas d'aboutissement de la demande de portabilité de l'abonné.

22.3. Résiliation du fait d'Orange Cameroun

22.3.1. Le contrat est résilié de plein droit trente (30) jours après la suspension de la fourniture de service sauf si la cause de suspension a disparu pendant ce délai.

22.3.2. Le fait pour Orange Cameroun de ne pas exiger à un moment quelconque l'exécution stricte par l'abonné d'une clause ou condition du contrat d'abonnement dont les présentes conditions générales font partie intégrante ne saurait en aucun cas être interprété comme une renonciation à ses droits.

22.3.3. Attribution de compétence

Le Contrat d'Abonnement dont les présentes Conditions Générales font partie intégrante est régi par le droit camerounais.

Tout litige éventuel relatif au présent Contrat sera, à défaut de règlement amiable entre les parties, porté devant les tribunaux compétents de Douala ou de Yaoundé.

L'Abonné a la possibilité de saisir l'Agence de Régulation des Télécommunication conformément à l'article 52 de la loi n° 2010-013 du 21 décembre 2010 régissant les communications électroniques au Cameroun et à l'article 19 du Décret n° 2013/0399/PM du 27 Février 2013 fixant les modalités de protection des consommateurs des services de communications électroniques.

## CONDITIONS SPECIFIQUES D'ABONNEMENT " FORFAITS BUSINESS "

### Conditions spécifiques d'abonnement a l'offre "*Forfait MIX Business*"

#### Article 1 : Conditions d'accès

Les présentes conditions spécifiques s'appliquent en cas de souscription d'un nouvel abonnement à l'offre Orange *Forfait MIX*, ou de migration d'un abonnement Orange existant vers l'offre Orange *Forfait MIX*.

#### Article 2 : Description de l'offre

L'offre Orange *Forfait MIX* est réservée à tout client entreprise, souscripteur de deux lignes téléphoniques au moins, dont l'une peut être en Forfait Intense.

L'offre Orange *Forfait MIX* permet à l'abonné de choisir pour chacune de ses lignes, le forfait qui lui convient parmi les différentes propositions qui figurent sur le formulaire d'adhésion qui fait partie du Contrat d'abonnement.

Le forfait choisi donne automatiquement droit à un crédit mensuel de communication d'égale valeur, facturé aux conditions précisées dans la fiche tarifaire.

Les communications de l'abonné sont décrétementées de ce forfait.

Après épuisement du forfait, l'Abonné a la possibilité de recharger son compte à l'aide de cartes de recharges et/ou d'autres moyens de rechargement disponibles, tout en continuant de bénéficier de la même tarification.

Au cas où le forfait n'est pas épuisé au terme du mois, la fraction non consommée sera reportée sur le mois suivant.

#### Article 3: Appels nationaux et internationaux

L'offre Orange *Forfait MIX* permet aux Abonnés de recevoir et d'émettre des communications nationales et internationales ainsi

que d'accéder aux autres services souscrits dans la limite :

a) de leurs crédits de communication en compte et

b) de la zone de couverture du service, à partir de n'importe quel terminal agréé conçu pour recevoir les cartes à puce Orange.

Il appartient par conséquent à l'Abonné de veiller à ce que son forfait et ses recharges en compte soient suffisants pour qu'il puisse émettre des communications.

#### Article 4 : Facturation - Paiement

Le forfait est facturé à l'avance. A la fin d'un cycle de facturation l'abonné reçoit une facture relative au forfait du mois suivant. Cette facture précise la date limite de paiement.

En cas de non-paiement par l'abonné de ses factures sur deux (02) mois, son abonnement est automatiquement basculé vers l'offre *joker classic*, après envoi d'un message de rappel resté sans suite.

#### Article 5: Renseignements et réclamations sur factures

Les renseignements et réclamations sur les factures s'effectuent conformément à l'article 18 des conditions générales.

#### Article 6: Résiliation

La résiliation du contrat pourra intervenir conformément à l'article 22 des conditions générales. Tout forfait affecté à une ligne et non utilisé à la date de résiliation du contrat à la demande de l'Abonné ou de son fait est automatiquement et irrévocablement perdu.

### Conditions spécifiques d'abonnement a l'offre "*Forfait Intense Business*"

#### Article 1: Conditions d'accès

Les présentes conditions spécifiques s'appliquent en cas de souscription d'un nouvel abonnement à l'offre

Orange *Forfait Intense*, ou de migration d'un abonnement Orange existant vers l'offre Orange *Forfait Intense*.

#### Article 2 : Description de l'offre

L'offre Orange *Forfait Intense* est réservée à tout client entreprise, souscripteur de deux lignes téléphoniques au moins, dont l'une peut être en Forfait MIX.

L'offre Orange *Forfait Intense* permet à l'Abonné de choisir pour chacune de ses lignes, le forfait qui lui convient parmi les différentes propositions qui figurent sur le formulaire d'adhésion qui fait partie du Contrat d'abonnement.

Le forfait choisi donne automatiquement droit à un montant minimum mensuel facturé aux conditions préférentielles précisées dans la fiche tarifaire. Les communications de l'Abonné sont décrétementées de ce forfait.

Après épuisement du forfait, l'Abonné peut continuer de passer normalement ses communications et celles-ci feront l'objet d'une facturation hors forfait au même tarif.

#### Article 3: Appels nationaux et internationaux

L'offre Orange *Forfait Intense* permet aux Abonnés de recevoir et d'émettre des communications nationales et internationales ainsi que d'accéder aux autres services souscrits conformément aux conditions générales.

#### Article 4: Facturation - Paiement

Le forfait est facturé à l'avance.

A la fin d'un cycle de facturation, l'Abonné reçoit une facture comportant :

- Le forfait du mois "suivant"
- Les communications et services hors forfaits du mois précédent.

Cette facture précise la date limite de paiement et est accompagnée d'un détail des communications émises.

En cas de non-paiement par l'abonné de ses factures sur deux (02) mois, son abonnement est

automatiquement basculé vers l'offre joker classic, après envoi d'un message de rappel resté sans suite.

#### **Article 5: Renseignements et réclamations sur facture**

Les renseignements et réclamations sur facture s'effectuent conformément à l'article 18 des conditions générales.

#### **Article 6: Résiliation**

La résiliation du contrat pourra intervenir conformément à l'article 22 des conditions générales. Tout forfait affecté à une ligne et non utilisé à la date de résiliation du contrat à la demande de l'Abonné ou de son fait est automatiquement et irrévocablement perdu.

#### **Conditions spécifiques des "Forfaits Data"**

Les présentes conditions spécifiques définissent les conditions d'accès par le Client aux offres Forfaits Data de Orange Cameroun en vue d'émettre et/ou recevoir des communications à partir d'un terminal agréé GSM, GPRS ou EDGE, et de bénéficier de services y afférents. Les tarifs correspondants et leurs modalités d'application sont précisés dans la fiche tarifaire.

#### **Quelques définitions**

**Utilisateur** : Personne physique ayant la simple et unique jouissance d'une ligne téléphonique mobile confiée par le Client.

L'Utilisateur ne saurait être le titulaire du présent contrat.

**Communications** : désigne indifféremment les communications voix et/ou data (transmission de données).

**Carte PCMCIA** : Autrement désignée « PC Card », Carte de communication pour PC ou PDA qui fonctionne comme modem sans fil pour les connexions GSM, GPRS et EDGE.

**PC** : Personal Computer. Micro-ordinateur personnel.

**LAPTOP** : Micro-ordinateur portable.

**PDA** : Personal Digital Assistant. Dénomination regroupant l'ensemble des appareils portables désignés sous le nom d'Assistant numérique personnel.

#### **Article 1: Description des Forfaits Data**

Les offres Forfaits Data sont commercialisées selon deux formules :

- Les forfaits "*Orange World*" qui sont un complément à l'offre voix de base;

- Les forfaits "*Internet Mobile*" qui permettent d'accéder en mobilité aux principaux usages data à partir d'une carte PCMCIA et d'un modem USB ou d'un téléphone mobile compatible utilisé comme modem.

#### **Article 2: Les forfaits "Orange World"**

2.1. Les forfaits *Orange World* permettent au Client d'associer à ses lignes téléphoniques, un forfait choisi parmi les différentes propositions qui figurent sur le formulaire d'adhésion qui fait partie du Contrat d'abonnement.

Le forfait choisi est souscrit pour une durée indéterminée. Le client peut à tout moment demander sa résiliation par lettre déposée contre décharge au service chargé de la clientèle de Orange Cameroun. La résiliation prendra effet le mois suivant celui de la réception de la lettre.

Le forfait choisi donne automatiquement droit à un volume et / ou une durée de communication permettant d'accéder dans les conditions précisées dans la fiche tarifaire :

- A la navigation illimitée sur le portail Orange World,

- A la navigation sur tout autre site en WAP ou WEB dans la limite du forfait souscrit.

2.2. La durée de validité du forfait est de un (01) mois.

2.3. Le forfait est facturé mensuellement et à l'avance et payable dans les conditions des articles 14 et 15 des conditions

générales.

2.4. A tout moment, le Client peut choisir de se repositionner sur un autre forfait de la gamme. Cette modification prend effet le mois suivant celui de la demande.

2.5. Tout forfait affecté à une ligne et non utilisé à la date de résiliation de la présente offre ou du contrat à la demande de l'Abonné ou de son fait est automatiquement et irrévocablement perdu

2.6. Orange Cameroun ne saurait être tenu responsable :

- des prestations rendues par des prestataires de services indépendants auxquels le Client peut avoir accès à travers les offres data. Toute réclamation ou action concernant ces services doit être dirigée directement à l'encontre des prestataires les ayant rendus

- d'une mauvaise utilisation et/ou du dysfonctionnement du réseau Internet

- de virus informatiques transmis par le réseau Internet ainsi que des services accessibles par Internet, Orange Cameroun n'exerçant aucun contrôle sur le contenu et la nature ou les caractéristiques des données transportées et/ou qui pourraient transiter dans ce cadre,

- de communications effectuées par les Utilisateurs hors de leur cadre professionnel,

- du contenu et la nature des informations et autres données transmises ainsi que de l'usage qui en fait,

- de la fiabilité de transmission des données, des temps d'accès, des éventuelles restrictions d'accès sur des réseaux et/ou serveurs spécifiques connectés au réseau Internet.

2.7. Toutes les performances techniques, notamment la vitesse de connexion et le volume de téléchargement relatifs au forfait choisi, sont portées à la connaissance du Client au moment de la souscription dudit forfait.

Le Client reconnaît et accepte les caractéristiques de l'Internet,

notamment ses performances techniques et les temps de réponse pour consulter, interroger ou transférer des informations.

Lorsqu'il donne accès à ses propres données et/ou logiciels via Internet, il lui appartient de prendre toutes les mesures appropriées afin de maintenir leur disponibilité et l'intégrité, en particulier en les protégeant de la contamination par des éventuels virus.

### **Article 3: Les forfaits "Internet Mobile"**

3.1. Les forfaits *Internet Mobile* permettent au Client d'accéder à des services Internet mobile à partir d'équipements dédiés (Micro ordinateur portable et PC fixe notamment) conçus pour recevoir une SIM, d'un modem USB ou d'un téléphone compatible.

Le Client choisit un forfait dans la gamme proposée par ORANGE Cameroun.

Ce forfait lui donne automatiquement droit à un volume et/ou une durée de communication lui permettant d'accéder, dans les conditions précisées dans la fiche tarifaire et le cas échéant dans les conditions particulières, aux principaux services proposés dans toutes les zones couvertes par le réseau Orange.

Le Client bénéficie ainsi en toute mobilité des performances et de la couverture GPRS/EDGE.

3.2. La durée de validité du forfait est précisée dans la fiche tarifaire et le cas échéant dans les conditions particulières qui régissent le forfait concerné.

3.3. Le forfait est facturé mensuellement et à l'avance, et payable dans les conditions de l'article 15 des conditions générales.

3.4. A tout moment, le Client peut choisir de repositionner sur un autre forfait de la gamme. Cette modification prend effet au terme de la période de souscription précédente.

3.5. Tout forfait affecté à une ligne

et non utilisé à la date de résiliation de la présente offre ou du contrat à la demande de l'abonné ou de son fait est automatiquement et irrévocablement perdu.

3.6. Orange Cameroun ne saurait être tenu responsable:

- des prestations rendues par des prestataires de services indépendants auxquels le Client peut avoir accès à travers les offres data. Toute réclamation ou action concernant ces services doit être dirigée directement à l'encontre des prestataires les ayant rendus;

- d'une mauvaise utilisation et/ou du dysfonctionnement du réseau Internet ;

- de virus informatiques transmis par le réseau Internet ainsi que des services accessibles par Internet, Orange Cameroun n'exerçant aucun contrôle sur le contenu et la nature ou les caractéristiques des données transportées et/ou qui pourraient transiter dans ce cadre;

- de communications effectuées par les Utilisateurs hors de leur cadre professionnel;

- du contenu et la nature des informations et autres données transmises ainsi que de l'usage qui en fait;

- de la fiabilité de transmission des données, des temps d'accès, des éventuelles restrictions d'accès sur des réseaux et/ou serveurs spécifiques connectés au réseau Internet.

3.7. Toutes les performances techniques, notamment la vitesse de connexion et le volume de téléchargement relatifs au forfait choisi, sont portées à la connaissance du Client au moment de la souscription dudit forfait.

Le Client reconnaît et accepte les caractéristiques de l'Internet, notamment ses performances techniques et les temps de réponse pour consulter, interroger ou transférer des informations.

Lorsqu'il donne accès à ses propres données et/ou logiciels via Internet, il lui appartient de prendre toutes les

mesures appropriées afin de maintenir leur disponibilité et l'intégrité, en particulier en les protégeant de la contamination par des éventuels virus.