

Conditions Générales d'Abonnement

Article 1 - Objet

Les présentes Conditions générales d'abonnement ont pour objet de définir les droits et obligations respectifs de l'Opérateur et du Client dans le cadre de la fourniture par l'Opérateur des Services et/ou Produits, en vue d'une utilisation exclusive par le Client. La mise à disposition des Services ou Produits fait l'objet de Conditions spécifiques qui complètent les présentes Conditions générales d'abonnement.

Article 2 - Définitions

Dans les présentes Conditions générales d'abonnement, les termes suivants ont, sauf précision contraire, la signification suivante :

Client : personne physique ou morale domiciliée à Madagascar qui souscrit un Service proposé par Orange Madagascar pour ses besoins propres.

Contrat : désigne les présentes Conditions Générales d'abonnement, les conditions spécifiques propres au Service, et le formulaire de souscription du Service, ainsi que la fiche tarifaire et tout document commercial auquel il sera donné valeur contractuelle. L'ensemble de ces documents sera remis au Client lors de sa souscription.

Service(s)/Produit(s) : service(s) fourni(s) par l'Opérateur tel(s) que décrit(s) dans les Conditions spécifiques relatives au(x) Service(s).

Opérateur : fournisseur de services de télécommunications avec lequel le Client a contracté (Orange Madagascar).

Article 3 – Souscription au contrat

3.1. La souscription des Services s'effectue en remplissant et en remettant à l'Opérateur l'ensemble des documents ci-après :

3.1.1. Les clients particuliers doivent présenter :

- une copie de la pièce d'identité. Pour les particuliers de nationalité étrangère, la validité du visa de séjour ou de la carte de résident doit être supérieure à 1 mois
- un Relevé d'Identité Bancaire (RIB), ou un chèque ANNULÉ
- un numéro de contact et/ou une adresse électronique
- un plan de situation

3.1.2. Les clients société doivent présenter :

- la copie de la pièce d'identité du signataire
- un plan de situation
- un Relevé d'Identité Bancaire (RIB)
- RC, CIF

3.1.3. La personne morale de droit public doit présenter les documents et informations suivants :

- tout document comportant les mentions légalement obligatoires pour la désignation de la personne morale abonnée et, le cas échéant, de l'organisme débiteur,
- une pièce officielle attestant la qualité pour agir de la personne physique mandatée pour souscrire et signer le contrat d'abonnement Orange, ainsi qu'un justificatif d'identité relatif à cette personne physique

3.2. S'il apparaît l'existence de toute autre circonstance inhérente aux conditions matérielles de la transaction, susceptible de rendre la vente du bien ou la prestation du service anormalement préjudiciable pour l'Opérateur, entre autres si le client est débiteur de l'Opérateur au titre d'autres contrats d'abonnement, l'Opérateur se réserve la possibilité de suspendre le présent contrat dès la découverte de cette dette. Si le non-paiement persiste, le contrat sera résilié à l'issue d'un délai de huit (8) jours à compter de la suspension.

3.3. Le Client est invité à conserver un exemplaire de l'ensemble des documents qui constituent le Contrat.

3.4. Tiers payeur

Le tiers payeur est la personne physique ou morale qui s'engage à payer les factures correspondant aux Produits et Services fournis au Client par l'Opérateur.

Le tiers payeur sera informé dans les conditions prévues à l'article 17 des présentes Conditions générales de toute modification des tarifs de Produits et Services fournis au Client.

Pour qu'un tiers payeur soit admis comme débiteur, le Client s'engage à fournir à l'Opérateur les documents prévus pour la souscription dans les Conditions Spécifiques de chaque Service selon la qualité de tiers payeur proposé.

Le Client fournit à l'Opérateur une attestation du tiers payeur, par laquelle il s'engage à payer le prix des Produits et Services fournis au Client par l'Opérateur. Le Client s'engage à informer le tiers payeur qu'il peut mettre fin à son obligation de paiement par lettre recommandée avec accusé de réception adressée au service clients de l'Opérateur. En cas de défaillance du tiers payeur, le Client n'est pas exonéré de son obligation de paiement.

Article 4 – La carte SIM

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

La carte SIM remise au Client permet d'émettre et de recevoir des télécommunications nationales et internationales. Elle est matériellement et juridiquement indépendante du terminal agréé conçu pour l'accueillir.

Dans la carte SIM pourrait être inclus un crédit qui sera intégré dans le calcul de la consommation du premier mois du client.

La carte est activée dès la première connexion et/ou premier appel émis ou reçu.

Pour l'accès au service Internet, une carte SIM dédiée autorisant le service sera remise au client. Si le Client dispose déjà d'un abonnement téléphonique chez Orange Madagascar, le service pourrait être provisionné sur la carte SIM existante du Client. Pour chaque ligne téléphonique, le Client ne peut souscrire qu'un seul abonnement au service Internet.

L'Opérateur est seul propriétaire de la carte SIM. En conséquence, le Client ne peut ni la céder, la louer, la détruire, ou la dégrader de quelques manières que ce soit. De même, il s'interdit toute duplication. A chaque carte SIM est attribué un code confidentiel qu'il appartient au Client d'activer. Celui-ci peut en changer à tout moment. La composition de trois codes erronés entraîne le blocage de la carte. Elle peut être débloquée sur demande et aux frais du Client par la délivrance d'un code de déblocage par l'Opérateur. Il appartient au Client d'assurer la confidentialité de son code.

Le Client est seul responsable des conséquences que pourrait avoir la divulgation de ce code. En tout état de cause, le Client est responsable de l'utilisation et de la conservation en l'absence de toute faute commise par l'Opérateur.

Afin de protéger leur propriétaire contre le vol, mais également pour des considérations commerciales, certains terminaux sont assortis d'un dispositif n'autorisant leur utilisation que sur un seul réseau de télécommunication. Il appartient au Client de vérifier que le terminal qu'il achète peut fonctionner avec la carte SIM qui lui est remise au titre du présent contrat d'abonnement.

A l'expiration de l'abonnement et quelle qu'en soit la cause, le Client est tenu de restituer à l'Opérateur la carte SIM.

L'Opérateur est titulaire du numéro d'appel affecté au Client. En cas de résiliation du contrat d'abonnement du Client, l'Opérateur est libre d'affecter le numéro à d'autres usages comme bon lui semble.

Article 5 – Tarifs et Facturation des services

5.1. Tarifs

5.1.1 Le descriptif et les tarifs des Services inclus dans chaque offre d'abonnement proposée par l'Opérateur (ci-après « la(les) Offre(s) »), ainsi que les services optionnels à l'Offre figurent :

- dans la fiche tarifaire de l'Offre ;
- sur le Site de l'Opérateur ;
- sur ses documentations commerciales.

5.1.2 Les modifications des tarifs seront applicables à tous les contrats et notamment ceux en cours d'exécution.

5.1.3 Dans l'hypothèse d'une hausse des tarifs, le Client en sera informé par tous les moyens légalement autorisés, au moins, quinze (15) jours avant leur prise d'effet. Il peut alors mettre fin à son contrat dans ce délai de quinze (15) jours par lettre avec accusé de réception.

5.2. Facturation et paiement

5.2.1 Les Services ou Produits sont facturés à compter de la date de leur mise à disposition. Les frais du premier mois d'abonnement au Service sont calculés au prorata du nombre de jours.

5.2.2 Les factures sont mensuelles.

Elles sont payables en Ariary, dans le délai maximum porté sur la facture et selon le mode de paiement retenu au moment de la souscription.

5.2.3 La facture indique :

- les redevances d'abonnement ;
- les frais de mise en service de la ligne ;
- le cas échéant, les services optionnels souscrits par le Client ;
- les autres frais dus en vertu du présent Contrat dont les montants figurent dans la fiche tarifaire de l'Offre souscrite ;
- le montant des communications passées, au cours de la période de facturation échue.
- le montant de la TVA exigible sauf présentation d'attestation de destination à jour.

5.2.4 L'Opérateur tient à la disposition du Client tout élément justificatif de la facture, selon l'état des techniques existantes.

5.2.5 Tout retard de paiement entraînera l'application de plein droit et sans formalité d'un intérêt de retard égal à 0,05% des sommes dues par jour de retard jusqu'à parfait paiement, et d'un frais de gestion de dossier de 10.000Ar.

5.2.6 Selon la modalité de paiement choisie, la facture est adressée soit au Client, soit au tiers payeur. La désignation d'un tiers payeur nécessite l'accord préalable et express de l'Opérateur, ainsi que du tiers payeur, et n'exonère pas le Client de son obligation de paiement en cas de défaillance du tiers payeur.

5.2.7 La non réception de facture ne saurait dispenser le Client de ses obligations nées des présentes.

5.3 Dépôt de garantie

Selon l'offre choisie, le versement d'un dépôt de garantie pourrait être demandé au Client à la signature du contrat.

La somme déposée ne porte aucun intérêt.

Ce dépôt est remboursable au terme du contrat après déduction des sommes dues à l'Opérateur pour quelque nature que ce soit, ou des frais de procédures judiciaires engagés pour le recouvrement des créances.

5.4 Pour l'intérêt réciproque des parties et en vue d'éradiquer les fraudes, lorsque le montant de la consommation dépasse le seuil fixé par l'Opérateur, ce dernier peut demander au Client de lui remettre un acompte de paiement, dont le montant est calculé en fonction de la consommation en cours.

Si cet acompte n'est pas effectué à la date précisée dans la demande de l'Opérateur, il pourra suspendre le contrat à cette même date, sans que le Client puisse prétendre à une quelconque indemnisation du fait de la suspension du contrat.

L'acompte versé entre les mains de l'Opérateur ne porte aucun intérêt. Cet acompte sera défacturé sur la prochaine facture.

5.5 Lorsque l'offre comprend un forfait, le forfait en entier reste dû avec ou sans dépassement.

L'offre avec forfait permet au Client de bénéficier d'un forfait mensuel de communications, dont la durée est précisée dans la fiche tarifaire en vigueur.

Les communications passées hors et au-delà du forfait sont dues et seront facturées suivant les conditions tarifaires en vigueur.

5.6 Renseignements et réclamations sur les factures

5.6.1 Toute réclamation doit être adressée en premier lieu au service clients Orange dont l'adresse et le numéro figurent sur la facture du Client.

5.6.2 Le décompte des éléments de facturation établi par l'Opérateur et servant de base à la facture est opposable au Client en tant qu'élément de preuve.

5.6.3 Le Client dispose d'un mois à compter de la réception de la facture pour procéder à toute réclamation. L'Opérateur tient à la disposition du Client tout élément justificatif de la facture, selon l'état des techniques existantes pendant cette durée. Au-delà de un mois, la facture est supposée acceptée sans réserve dans toute son intégralité.

Article 6 – Services optionnels

Des services optionnels sont mis à la disposition du Client suivant l'offre souscrite telles qu'elles sont détaillées dans la fiche tarifaire.

Article 7 – Changement d'offre

7.1 Si plusieurs formules d'abonnement sont proposées, le Client peut changer d'offre d'abonnement à tout moment en cours de son abonnement. Les changements en formule d'abonnement supérieur ou inférieur s'effectuent selon les conditions de l'offre spécifiées dans la fiche tarifaire. Les changements d'offres sont facturés conformément à la fiche tarifaire de l'offre souscrite. Ces changements prennent effet à compter de la réinitialisation mensuelle sous réserve que le Client ait respecté un préavis de quinze (15) jours avant la date de facturation.

7.2 En cas de retrait de l'offre auquel le Client a souscrit, l'Opérateur l'avertira par tout moyen de communication et pourra lui proposer de souscrire à une nouvelle offre se substituant à l'ancienne UN (01) mois avant le retrait de l'offre.

En cas d'opposition à la migration vers la nouvelle offre, le Client peut mettre fin à son contrat par lettre recommandée avec accusé de réception ou par simple lettre remise contre décharge dans les Quinze (15) jours de la réception de la notification.

En l'absence de réponse du Client dans un délai de quinze (15) jours, le Client sera migré automatiquement sur la nouvelle offre.

Article 8 – Durée du contrat

Le contrat d'abonnement prend effet à compter de sa date de signature par le Client. Il est souscrit pour la durée initiale selon les conditions de l'offre souscrite par le Client.

Tout rajout de ligne ou souscription au cours de cette période initiale, à tout service ou produit complémentaire des services souscrits dans le

cadre du présent contrat d'abonnement est conclu pour la même durée selon les conditions de l'offre souscrite par le Client.

A son échéance, le contrat est reconduit tacitement pour une période de six (06) ou de douze (12) mois selon l'offre souscrite initialement, sauf résiliation dans les conditions définies par les présentes.

Article 9 – Suspension et résiliation du contrat

9.1 Suspension du Contrat

9.1.1 Le défaut total ou partiel de paiement à l'échéance de la date limite de paiement de toute somme due à l'Opérateur au titre du présent contrat ou au titre d'autre contrat d'abonnement entraînera de plein droit et sans mise en demeure préalable la suspension des prestations en cours, objet des contrats. Le défaut de paiement dans les 30 jours qui suivent le blocage emporte résiliation du contrat et l'exigibilité immédiate de tous les engagements du client nés de l'exécution des présentes, sans qu'il soit besoin d'une quelconque mise en demeure.

9.1.2 Le Service sera également suspendu dans les mêmes conditions si le Client manque à l'une de ses obligations prévues au Contrat.

9.1.3 La suspension du Service peut intervenir dans les mêmes conditions pour des dettes nées d'autres contrats d'abonnement souscrits auprès de l'Opérateur, que ces conventions soient antérieures ou postérieures au présent Contrat.

9.1.4 Pour des raisons impératives de sécurité, l'Opérateur peut, soit suspendre la ligne avec ou sans préavis, soit, sans suspendre la ligne, demander au Client de ne pas utiliser sa ligne temporairement.

9.1.5 En cas de perte ou de vol de la carte SIM, le Client s'engage à informer sans délai l'Opérateur soit par courrier avec accusé de réception, soit par téléphone au service clients pendant les heures d'ouverture et confirmé par tout moyen laissant trace écrite. La date de réception de l'information écrite fait seule foi de la date de la demande de suspension de la ligne.

Dès qu'elle est informée, l'Opérateur procède à la suspension de la ligne. Orange Madagascar ne saurait être tenue responsable des conséquences d'une déclaration inexacte ou n'émanant pas du Client.

9.1.6 Sauf pour le cas de suspension prévue à l'article 9.1.4, les redevances d'abonnement restent dues à l'Opérateur pendant la période de suspension du Service, et le Client reste débiteur des communications passées avec sa carte SIM jusqu'à la date de suspension.

9.1.7 Frais de rétablissement

Il sera facturé au client la somme de Ar TTC 10 000 à titre de frais de rétablissement après levée de la suspension.

9.2 Résiliation

9.2.1 En l'absence de dénonciation par l'une des parties, un (1) mois avant chaque date d'échéance, par courrier avec accusé de réception, le contrat est réputé être reconduit pour une nouvelle durée de six (06) ou de douze (12) mois suivant l'offre souscrite par le Client.

9.2.2 Hormis les cas de résiliation prévus aux articles 5.1.3 et 9.2.6 des présentes, toute résiliation à l'initiative du client avant l'échéance normale de l'abonnement prévue à l'article 8, ouvre droit au paiement immédiat par le client des abonnements restants à courir jusqu'à la date d'échéance.

9.2.3 Orange Madagascar se réserve le droit de résilier le contrat avant terme sans préjudice de tous dommages et intérêts sans que cette liste soit limitative en cas de manquement du client à ses obligations contractuelles, ainsi que des modifications qui pourraient y être apportées, après notification préalable du client par tout moyen.

Orange Madagascar se réserve également le droit de résilier le contrat avant terme en cas d'impossibilité technique de raccordement ou pour cause de décision administrative.

9.2.4 Toute utilisation frauduleuse sur le service tel qu'il est précisé à l'article 11.7 notamment la pratique de la voix sur IP ou toute autre pratique similaire, revente de communications, détournement de communication, détectée par le système de détection fraude mis en place par Orange Madagascar, entraîne la résiliation du contrat sans préavis. Le Client ne pourrait en prétendre à une quelconque forme de dédommagement.9.2.5 Le Client ne peut prétendre à une quelconque forme de dédommagement lié à l'impossibilité d'exécuter la fourniture du service.

9.2.6 Le Client peut mettre fin au Contrat pendant la période initiale d'engagement pour motif légitime figurant dans la liste non limitative ci-dessous :

- déménagement de la résidence principale du titulaire de l'abonnement dans une zone non couverte par le réseau d'Orange Madagascar, selon l'offre choisie par le Client, et sous réserve que la demande de résiliation de l'abonnement soit faite dans un délai maximum de sept (7) jours à compter de la date du déménagement;
- handicap physique incompatible avec l'utilisation du service ou d'un équipement;
- mise en détention dans un établissement pénitentiaire ;
- faillite personnelle,
- cas de force majeure, au sens de la jurisprudence, affectant le Client.

Pour exercer cette faculté de résiliation, le Client devra faire parvenir à Orange Madagascar avec sa demande de résiliation les pièces justificatives y afférentes. La résiliation du contrat d'abonnement prend effet au plus tard sept (7) jours après la date de réception de la demande du Client.

Article 10 – Force majeure

Chacune des parties ne pourra être tenue pour responsable de l'absence d'exécution de tout ou partie du contrat suite à un événement de force majeure tel que défini par la loi et les jurisprudences.

Est considéré comme cas de force majeure tout événement imprévisible ou inévitable qui, de par sa nature ou ses conséquences, ne peut être évité ni surmonté par la Partie qui l'invoque, et qui est de nature à rendre impossible, en tout ou en partie, temporairement ou définitivement, l'exécution de ses obligations contractuelles : actes de guerre, incendie, explosions, inondations, troubles civils, émeutes, embargo, intempéries exceptionnelles, interdictions ou restrictions des autorités publiques à la fourniture des services de télécommunication. Si le cas de force majeure dure plus de trente (30) jours consécutifs, il ouvrirait droit à la résiliation de plein droit du présent contrat par l'une ou l'autre des parties huit (8) jours après l'envoi d'une lettre avec accusé de réception, notifiant cette décision.

Article 11 – Obligations et responsabilités du Client

11.1 Le Client s'engage expressément et sans réserve à :

- respecter les termes du présent contrat
- respecter les lois et règlements en vigueur
- vérifier avant apposition de la signature sur le formulaire d'abonnement, l'adéquation du service à ses besoins et reconnaître avoir reçu de l'opérateur toutes les informations et conseils qui lui était nécessaire pour souscrire au présent engagement en toute connaissance de cause et sans contrainte. Aussi, les choix effectués par le client lors de la commande ainsi

qu'éventuellement les changements qu'il demande par la suite, demeurent sous son entière responsabilité.

- ne pas contester l'existence de fraude ou tout acte assimilé, détecté par les systèmes anti fraudes mis en place par Orange Madagascar
- ne pas porter atteinte à l'image de marque de Orange Madagascar

11.2 Le Client s'engage à utiliser un terminal dûment agréé conformément aux réglementations en vigueur :

- le Client est seul responsable de tous dommages corporels, matériels ou immatériels qui pourraient être causés par lui-même, à son personnel ou un tiers par tous les équipements qu'il utilise.
- le Client demeure seul responsable de toute conséquence de la présence d'un virus, ou de tout autre élément ayant infecté son terminal quelle que soit l'origine du virus.
- le Client demeure responsable de toute conséquence de piratage de son terminal à travers un interface externe (infrarouges, Bluetooth, ...)
- le Client demeure responsable de toute conséquence de la reconfiguration, des réglages ou des paramétrages de son terminal
- le Client s'abstiendra de répandre, en connaissance de cause, les virus et tout autre élément de même nature qui affectent son terminal

Le non-respect de ces articles peut entraîner, sans que cette liste soit exhaustive, l'impossibilité pour le Client d'utiliser son terminal sur le réseau de l'Opérateur, la modification ou la destruction des informations contenues ou enregistrées dans son terminal, le chargement de ces données que ceci (et non ceux-ci, car c'est le chargement qui est en cause) soit connu ou non du Client, et la restriction ou l'impossibilité d'accès aux services Orange.

11.3 Le Client s'engage à fournir, lors de son inscription et pendant toute la durée de son abonnement, des informations d'identification exactes et à jour (notamment son nom, prénom, adresse et coordonnées bancaires).

Par conséquent, le Client est seul responsable des données qu'il communique à l'Opérateur.

En outre, le Client s'engage à informer l'Opérateur dans un délai de quinze (15) jours de toute modification des informations qu'il lui a fournies lors de la souscription du Contrat, et notamment de tout changement de domicile ou d'adresse de domiciliation de facturation ou de coordonnées bancaires.

Le non-respect de cette obligation peut entraîner la résiliation de plein droit du contrat sans que le client puisse prétendre à une quelconque indemnisation

11.4 Le Client est responsable de l'usage de ses numéro(s) client(s), identifiant(s), mot(s) de passe et plus généralement de tout code confidentiel relatif au Service.

Il appartient au Client de prendre toutes les mesures propres à assurer la sécurité des données relatives à son Contrat et éventuellement à ses différents codes et/ou identifiants.

L'Opérateur ne saurait être responsable des conséquences que pourrait avoir toute divulgation à un tiers, même accidentelle, de ces codes et/ou identifiant.

11.5 Le Client s'engage à payer ou faire payer le prix des Services qui lui sont fournis par l'Opérateur selon les modalités prévues au Contrat.

11.6 Le Client est seul responsable de tout préjudice causé par lui-même ou un de ses préposés à l'Opérateur ou à des tiers du fait de son utilisation du Service.

11.7 Le Client s'engage à utiliser le service conformément à la réglementation en vigueur et à l'usage pour lequel il a été défini et commercialisé.

Constituent notamment des cas d'utilisation inappropriée d'une offre de service :

- l'utilisation des communications à des fins autres que personnelles (notamment aux fins d'en faire commerce)
- l'utilisation à titre gratuit ou onéreux d'une telle offre de service en tant que passerelle de réacheminement de communications ou de mise en relation ;
- l'utilisation ininterrompue du forfait par le biais notamment d'une composition automatique et en continu de numéros sur la ligne ;
- la cession ou la revente, totale ou partielle, des communications ;
- l'utilisation aux fins de voix sur IP, sauf à ce que cet usage ait été expressément prévu ;
- l'utilisation aux fins de pratiquer le peer-to-peer (qu'il s'agisse d'échange de données, fichiers, logiciels, ou de mise à disposition de ressources informatiques...) et par quelque moyen que ce soit ;
- l'envoi en masse de communications de façon automatisée ou non, et ce quel qu'en soit la finalité ;
- l'utilisation des services de l'Offre à des fins contraires aux lois, règlements, à l'Ordre Public et aux bonnes mœurs

11.8 Le Client s'interdit de diffuser tout virus ou fichier informatique conçu pour limiter, interrompre ou détruire le réseau de l'Opérateur et/ou tout terminal ou autre outil de télécommunication, sous peine de voir sa responsabilité engagée.

Le Client s'interdit de transmettre des éléments ou des données de quelque nature que ce soit, qui soient illégaux, nuisibles, menaçants, abusifs, constitutifs de harcèlement, diffamatoire, vulgaire, obscène, menaçant pour la vie d'autrui, haineux, raciste, ou autrement répréhensible, ou qui porteraient atteinte à des engagements de confidentialité.

Le Client s'interdit de transmettre toute publicité non sollicitée ou non autorisée, et notamment de se livrer à du « spam » et à la diffusion de « Junk mail », ainsi que tout agissement ayant pour conséquence l'encombrement des serveurs de messagerie de l'Opérateur, de ses Clients ou de son réseau.

11.9 Le client est lui-même responsable de la protection de son installation et de ses données contre un usage illicite ou un accès par des tiers (procédés de « hacking » ou de « spamming ») ainsi que des conséquences qui pourraient en découler tant pour lui-même que pour les autres utilisateurs du réseau Internet.

11.10 Le client s'engage à indemniser, défendre, garantir Orange Madagascar et/ou ses dirigeants, employés, représentants ou préposés contre toutes les conséquences dommageables, et également, de façon limitative, en cas de plainte, action, ou mise en responsabilité devant quelque juridiction que ce soit, qui pourrait résulter de la violation des dispositions relatives au respect des droits des tiers, au spamming, au publi-postage, aux pages personnelles, à l'adresse électronique.

11.11 Le Client s'engage à adopter un comportement « raisonnable » lorsqu'il utilise des services illimités (appels, SMS, Internet...), et ce afin de permettre notamment à tous les Clients d'accéder au Réseau dans des conditions optimales. En cas d'utilisation frauduleuse et/ou de non-respect d'un comportement raisonnable, l'Opérateur se réserve le droit de suspendre le service puis de résilier le contrat d'abonnement, conformément aux stipulations de l'article « Suspension/Résiliations » des présentes.

Article 12 – Obligations et responsabilités de l'Opérateur

12.1 L'Opérateur fera son meilleur effort pour mettre en place les moyens nécessaires à la bonne marche du Service. Conformément à son cahier des charges, il prend les mesures nécessaires au maintien de la continuité et de la qualité du Service.

Les interruptions programmées du service, pour effectuer des travaux de toute nature nécessaires à l'entretien ou à l'évolution de l'offre feront l'objet d'un avis au client et ne donneront lieu à aucune indemnisation. En cas d'interruption du service, l'Opérateur s'engage à prendre immédiatement les dispositions nécessaires pour assurer sa remise en service dans les meilleurs délais.

12.2 L'obligation de l'Opérateur est une obligation de moyen. Il ne peut être tenu en conséquence responsable en cas de :

- perturbations causées par des travaux d'entretien, de renforcement, de réaménagement ou d'extension des installations de son réseau.
- aléas de propagation des ondes électromagnétiques,
- cessation de la licence d'exploitation du service sur décision de l'autorité publique ou d'un cas fortuit,
- prestations rendues par des prestataires de services indépendants, auxquelles le Client peut avoir accès par l'intermédiaire, notamment, des distributeurs. Toute réclamation concernant ces services doit être adressée directement aux prestataires les ayant rendus,
- modification du numéro d'appel suite à des contraintes techniques dans les conditions définies à l'article 12.3,
- de l'installation et du fonctionnement des terminaux utilisés par le Client et non fournis par l'Opérateur,
- des interruptions du service de télécommunications 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.

12.3 Si pour des raisons techniques, l'Opérateur est contraint de modifier le numéro d'appel de l'abonné, ce dernier informe le Client dans un délai qui ne saurait être inférieur à 1 mois. Le Client peut alors mettre fin à son contrat moyennant préavis de un mois par lettre recommandée avec accusé de réception. Cette faculté de résiliation ne s'applique pas dans l'hypothèse où le changement de numérotation résulte d'une décision d'une autorité réglementaire.

12.4 Pour la fourniture du Service Internet :

12.4.1 L'Opérateur ne prend aucun engagement quant au débit observé par le Client lors de l'accès Internet.

12.4.2 L'Opérateur ne saurait être tenu responsable des pannes, coupures de lignes, mauvaise configuration de matériel, équipements, etc, qui ne sont pas sous son contrôle direct, ou qu'il n'a pas fourni.

12.4.3 L'accès à Internet sera en principe assuré en permanence, sous réserve de contraintes et aléas indépendants de la volonté de l'Opérateur, affectant la continuité et la qualité du service, et ne pouvant être raisonnablement surmontés ou évités malgré les précautions prises lors de la conception, de la construction, de l'entretien et de l'exploitation de la plateforme de connexion ou du réseau.

12.4.4 La responsabilité de l'Opérateur ne saurait être engagée dans les cas suivants :

- non-respect des procédures d'installation ;
- dysfonctionnement des Equipements et/ou du réseau informatique dont l'origine relève du site fait du Client ;
- en cas de poursuite judiciaire à l'encontre du Client du fait de l'usage, constitutif d'une infraction, du service fourni par l'Opérateur

12.5 L'Opérateur se réserve le droit, lors de la vente de terminaux, de faire activer des logiciels ou des dispositifs empêchant ces terminaux de fonctionner sans adaptation préalable sur un réseau autre que le sien. Le Client en sera informé au préalable lors de l'achat. Le Client pourra se renseigner auprès des services de l'Opérateur des conditions et de la procédure de désactivation de ce mécanisme.

12.6 L'Opérateur ne peut être tenu responsable des éventuels dommages survenus à la suite d'un cas de force majeure, du fait d'un tiers ou du fait du Client.

12.7 L'Opérateur ne pourra pas être tenu pour responsable de tout dommage direct ou indirect notamment les pertes de profit, de clientèle ou de données, les pertes d'exploitation et les préjudices commerciaux, ou toute autre perte de biens incorporels pouvant résulter de l'utilisation ou de l'interruption du service. Les dommages indirects sont ceux qui ne résultent pas exclusivement et directement de la défaillance des prestations d'Orange Madagascar.

Article 13 - Règle d'usage d'Internet

Le Client reconnaît être informé des caractéristiques et des limites de l'Internet et notamment, reconnaît qu'il a une parfaite connaissance de la nature d'Internet, et en particulier de ses performances techniques et des temps de réponse pour consulter, interroger ou transférer des informations.

Le Client déclare accepter les caractéristiques et les limites d'Internet et en particulier reconnaît :

- que le service permet la connexion entre le Client et le centre serveur de l'Opérateur et qu'il ne porte pas sur le contenu des services que le client pourrait consulter
- avoir connaissance de la nature du réseau Internet et, en particulier, de ses performances techniques et des temps de réponse pour consulter, interroger ou transférer des informations.
- **que les données circulant sur Internet peuvent ne pas être protégées, notamment contre les détournements éventuels. La communication par le Client de toute information confidentielle est faite à ses risques et périls.**
- **que les données circulant sur Internet peuvent être réglementées en terme d'usage ou être protégées par un droit de propriété. Le Client est responsable de l'usage des données qu'il consulte et transfère sur Internet.**
- qu'il lui appartient de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et/ou logiciels de la contamination par des éventuels virus circulant sur le réseau internet.

Le Client reste seul responsable des sites Internet consultés à des fins de ses équipements, des contenus mis en ligne ou téléchargés (uploadés ou downloadés) ou des messages transmis via son accès à Internet.

Tout site Internet consulté à partir de son équipement sera réputé avoir été consulté par le Client.

A l'exception de ceux dont il est l'éditeur, l'Opérateur ne saurait être tenu responsable des services et contenus sur lesquels il n'exerce aucun contrôle. L'Opérateur appelle l'attention du Client sur la diversité et la nature des contenus et services accessibles sur l'Internet, et notamment sur l'existence de contenus susceptibles de heurter les mineurs.

Le Client déclare que l'utilisation qui sera faite du service Internet, directement ou indirectement, n'enfreint pas les droits des tiers, la législation et la réglementation applicable ou les dispositions des Conditions Générales, notamment en matière de protection des mineurs (pompographie, pédophilie, etc), d'apologie de crimes contre l'humanité, d'incitation à la haine raciale, de délit de provocation, de droit à l'image, de droit d'auteur, de droit des marques, etc. (cette liste n'est qu'indicative et en aucun cas limitative).

L'Opérateur n'est tenu de réaliser une quelconque vérification à ce titre. Toutefois, s'il est notifié à l'Opérateur que le client utilise le service Internet à ces fins, l'Opérateur, dès lors qu'il ne peut raisonnablement pas douter du bien-fondé ou de l'exactitude de la notification, se réserve le droit de suspendre l'abonnement au service.

Article 14 - Assistance

L'Opérateur met à la disposition du Client un service d'accueil téléphonique réservé à l'assistance technique et commerciale, en particulier, aux problèmes liés à l'établissement de la connexion, à l'utilisation des logiciels fournis ou mis à disposition par l'Opérateur.

L'Opérateur s'engage à faire ses meilleurs efforts, afin de prendre en compte les incidents signalés et y apporter une réponse. Le service ne couvre pas le cas d'intervention sur appel du client dont la cause n'est pas imputable à l'Opérateur.

Article 15 - SAV

L'Opérateur s'engage à effectuer un échange standard du matériel défectueux (terminaux et accessoires) par un matériel identique (même marque, même modèle) ou de gamme équivalente, après diagnostic effectué par les services SAV Orange ou par des prestataires agréés par l'Opérateur.

Le matériel défectueux remis par le Client fera l'objet d'une expertise technique par les services SAV de l'Opérateur ou par un prestataire agréé par lui. Le résultat de cette expertise pourra conclure à une panne couverte ou non par la garantie.

Rappel des conditions de la garantie

Sauf condition de garantie spécifique en fonction de la marque ou du type de terminal, les terminaux sont couverts par une garantie pièces et main d'œuvre de douze (12) mois. Cette garantie est portée à six (06) mois pour les accessoires tel que batterie, chargeur, kit, câble etc....

Les accessoires vendus séparément et les accessoires automobiles ne sont pas couverts par la garantie.

Le délai de garantie commence à courir à compter de la date de la facture d'achat chez l'Opérateur ou ses Distributeurs.

La garantie ne couvre pas :

- les pannes déclarées au-delà du délai de garantie (tel que défini ci-dessus) ;
- les dommages dus à un accident, une mauvaise utilisation ou un mauvais entretien du terminal (chute, enrassement, oxydation, corrosion ou incrustation de rouille) ainsi que la non observation des instructions figurant dans le mode d'emploi ;
- les dommages survenant en cours d'installation ou de montage du terminal par le Client ;
- les dommages dont la cause est extérieure au terminal : mauvaise installation par le Client, incendie, foudre, dégâts des eaux, etc. et plus généralement les dommages de toute nature dont l'origine serait postérieure à la vente (notamment : les rayures, écaillures, égratignures et globalement l'ensemble des dommages causés aux parties extérieures de l'appareil et dont l'endommagement ne nuit pas à son bon fonctionnement). La garantie prend fin de plein droit si le Client modifie ou répare le matériel lui-même ou en dehors d'une réparation par un organisme agréé par le constructeur.
- les postes desmouclés Orange
- les câbles fissurés

Article 16 – Droit d'accès aux fichiers informatisés

16.1 Les informations concernant les abonnés et contenues dans les fichiers de l'Opérateur ne sont transmises qu'aux personnes physiques ou morales qui sont expressément habilitées à les connaître.

16.2 En cas d'impayé ou de déclaration irrégulière, les informations relatives au Client sont susceptibles d'être inscrites dans un fichier accessible aux opérateurs et aux sociétés de commercialisation des services de télécommunications.

16.3 La publication des coordonnées du Client dans l'annuaire téléphonique (sauf mention expresse du Client) ou dans le cadre de la fourniture de services de renseignement ou sur réquisition des autorités administratives sur les abonnés par l'Opérateur n'est pas dans le cadre de l'obligation de confidentialité à la charge de l'Opérateur.

16.4 Protection des données personnelles

Les données à caractère personnel relatives au Client recueillies par l'Opérateur sont traitées conformément à la loi en vigueur. Ainsi, tout Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition pour motifs légitimes aux données à caractère personnel le concernant. Pour ce faire, le Client peut s'adresser au service clients de l'Opérateur. Les données à caractère personnel relatives au Client peuvent faire l'objet d'un transfert vers un pays hors de Madagascar aux fins de l'exécution des présentes.

Dans le cas d'une utilisation des données personnelles le concernant, notamment les données de trafic, à des fins de prospection directe concernant des produits ou services analogues à ceux visés aux présentes, le Client dispose de la faculté de s'opposer à l'utilisation des dites données par simple appel au service clients. L'Opérateur pourra utiliser ces informations en vue de développer et de commercialiser des produits et services. L'Opérateur pourra par ailleurs utiliser ces informations dans le cadre d'opérations de marketing direct, en adressant au Client des messages relatifs à ses produits et services, par quel que support que ce soit et notamment par courrier électronique, sauf opposition expresse du Client effectuée auprès du service clients de l'Opérateur ou par tout autre moyen indiqué par lui. L'Opérateur pourra communiquer ces informations à ses prestataires aux fins de l'exécution d'un service ou d'études s'inscrivant dans le cadre de ses activités. Sauf opposition expresse du Client, les informations le concernant pourront être communiquées à des partenaires pour des opérations commerciales ou la communication des offres de l'Opérateur.

Les données personnelles hors données de trafic seront conservées pendant une durée de cinq ans après la résiliation du compte du Client. Les données de trafic seront conservées pendant une durée maximum de six mois après la communication.

Ce délai de conservation pourrait être rallongé pour des contraintes légales ou judiciaires.

Article 17 – Modifications des Conditions Générales

Toute modification substantielle des présentes Conditions Générales sera mise à la disposition des clients par voie d'affichage dans les agences et botikas Orange et/ou sur le site web www.orange.mg. Les modifications sont applicables aux contrats en cours d'exécution dès sa publication.

Article 18 – Cession du contrat

Le Client ne peut en aucun cas céder ou transmettre à un tiers à titre onéreux ou gratuit, sous quelque forme que ce soit, le bénéfice du présent Contrat sans accord préalable et écrit de l'Opérateur.

Article 19 – Règlement des litiges

En cas de différend sur l'exécution du présent contrat, les parties s'engagent à déployer tous leurs efforts pour régler amiablement le litige.

Toute réclamation doit s'adresser au service clients Orange dont l'adresse et le numéro de téléphone figurent sur la facture de l'abonné. Celui-ci s'engage à traiter la réclamation dans un délai d'un (1) mois calendaire à compter de la réception de la réclamation.

En cas d'échec du règlement amiable, le différend sera soumis aux juridictions du ressort du siège social de Orange Madagascar

Article 20 – Dispositions diverses

Si une quelconque des stipulations du Contrat est tenue pour nulle ou sans objet, elle sera réputée non écrite et n'entraînera pas la nullité des autres stipulations.