



## CONDITIONS GENERALES D'ABONNEMENT A L'OFFRE RESIDENTIELLE **So' Box Fibre Couplée à la Vidéosurveillance**

### Article 1<sup>er</sup> – OBJET

Les présentes conditions générales d'abonnement, avec le Formulaire portant « CONTRAT D'ABONNEMENT – offre résidentielle – **So' Box Fibre couplée à la Vidéosurveillance** », ont pour objet de définir les conditions de fourniture, par Orange Mali, d'un accès Internet grâce à une liaison haut débit par câble en fibre optique, à une (1) ligne téléphonique fixe (pour les formules supérieures), et à la Vidéosurveillance, dénommé « **So' Box Fibre Couplée à la Vidéosurveillance** » ci-après le "Service".

### Article 2 – Description de l'offre

L'offre comprend deux (2) formules d'abonnement décrite et suivant les prix indiqués dans le formulaire de souscription joint aux présentes :

- Le montant de l'abonnement choisi par le client est payé avant consommation du service (Préachat).
- La souscription à l'offre est soumise à l'acquisition par le client d'un routeur (ONT) et d'un pack de 2 ou 4 caméras suivant les prix indiqués dans le contrat de souscription à l'offre **So' Box Fibre Couplée à la Vidéosurveillance**. Le client ne peut acheter le pack de vidéosurveillance sans y adosser une offre fibre optique Orange Mali. Le client paie son pack de caméras en même temps que le renouvellement de son abonnement fibre optique (prépayé).

Le client doit également payer des frais de mise en service (FMS) dont le prix sera indiqué dans le formulaire de souscription.

Pour être éligible au Service, le client doit être établi dans une zone couverte par les infrastructures Fibre optique d'Orange Mali (résidences à usage d'habitation).

La vente de l'offre couplée se fait suivant la disponibilité de stock du produit (caméra et accessoires)

Toute connexion/utilisation est soumise au respect des présentes conditions générales d'abonnement.

### Article 3 – DEFINITION DU CLIENT

Le client est la personne signataire du contrat de fourniture d'un accès à Internet international et à la vidéosurveillance à travers un pack de caméras, ainsi qu'à une (1) ligne téléphonique pour les formules supérieures, via l'offre **So' Box Fibre Couplée à la Vidéosurveillance** soit la personne pour le compte de laquelle cette signature a été donnée.

### Article 4 – DOCUMENTS NECESSAIRES À LA SOUSCRIPTION DU CONTRAT D'ABONNEMENT A L'OFFRE **SO' BOX FIBRE COUPLEE A LA VIDEOSURVEILLANCE**

La personne physique, lorsqu'elle agit en dehors de toute activité professionnelle, doit présenter : les documents suivants :

- L'original de tout document comportant un numéro NINA,
- Un certificat de résidence ou la dernière facture de téléphone fixe, d'eau ou d'électricité.

## **Article 5 – DEFINITION DU SERVICE FOURNI**

### **5.1 TYPE DE SERVICE**

Orange Mali fournit au client :

- une connexion à Internet et une (1) ligne téléphonique fixe pour les formules supérieures
- un pack de 2 ou 4 caméras de vidéosurveillance selon le choix effectué par le client

### **5.2 ACCES AU SERVICE**

**5.2.1.** Pour que le client puisse accéder au Service, la configuration et la consistance physique du site devant accueillir les équipements de Fibre Optique et de vidéosurveillance, les installations doivent permettre leur déploiement effectif. Si ce déploiement se révèle impossible en raison de la configuration ou de la consistance du site, la responsabilité d'Orange Mali ne peut pas être engagée.

**5.2.2.** Si le déploiement effectif des équipements, installations de Fibre Optique et de vidéosurveillance s'avère possible après leur renforcement ou leur modification d'une manière quelconque, Orange Mali formule une proposition intégrant le coût réel des interventions à effectuer pour permettre l'accès au Service. Ces coûts s'ajoutent aux frais de mise en service.

**5.2.3.** Le client ne doit en aucun cas de sa propre initiative déplacer ou transformer les équipements/installations de Fibre Optique et de vidéosurveillance de quelque manière que ce soit.

**5.2.4.** Le Client So' Box Fibre qui souscrit à cette offre est dispensé du paiement des Frais de mise en service (FMS) de la Fibre et s'acquittera uniquement de ceux relatifs à la Vidéosurveillance.

**5.2.4 Le service est accessible uniquement aux personnes physiques qui agissent en dehors de toute activité professionnelle.**

### **5.3 GESTION DU SERVICE**

La supervision, l'exploitation, la maintenance et le traitement des signalisations sont effectués par Orange Mali du lundi au samedi inclus, soit six (6) jours/7, entre 8 heures et 17 heures.

La prise en charge des dérangements s'opère dans un délai de 48 heures ; le client pouvant à cet effet accéder au Service Client dédié au numéro 44 99 94 14/ 7414 ou à tout autre numéro publié par Orange Mali.

### **5.4 GARANTI, CONFORMITE DU SERVICE**

Les équipements de vidéosurveillance sont garantis par Orange Mali pendant 1 an à compter de la date de leur installation. Cette garantie couvre uniquement les pannes techniques liées à la fabrication des équipements, à l'exclusion de tout cas de casse dont Orange Mali ne saurait être tenue responsable.

A partir de la date de mise à disposition du Service, le client dispose d'un délai de quinze (15) jours pour vérifier

la conformité du Service.

En l'absence de signification écrite concernant la non-conformité du Service au terme de quinze (15) jours suivant la date de mise à disposition du Service par Orange Mali, le Service est réputé accepté par le client tel que fourni.

S'agissant de la conformité du Service, les tests dont il est fait état sont libres. Ils ont pour objet de permettre au client de vérifier par lui-même la conformité du Service à, d'une part, la proposition commerciale faite par Orange Mali et, d'autre part, la conformité de ce même Service à ses besoins de communication en matière d'Internet.

## **Article 6 – MODIFICATION DU SERVICE**

**6.1** De convention expresse, il est convenu entre les parties qu'Orange Mali peut durant l'exécution du contrat d'abonnement à l'offre **So' Box Fibre Couplée à la Vidéosurveillance**, si elle le juge nécessaire, apporter toute modification technique motivée par ses conditions d'exploitation et/ou d'organisation. Orange Mali préviendra alors le client dix (10) jours avant la date effective de la migration. Les parties signent entre elles un nouveau contrat d'abonnement faisant expressément mention de leur volonté d'amender par voie de migration le contrat préexistant.

**6.2** La migration du lien d'accès sur un réseau autre que celui de la Fibre optique n'entraîne aucune modification du prix du Service et les éventuels frais liés à cette opération sont à la charge d'Orange Mali. Autrement le Client est en droit de demander et d'obtenir sans frais la résiliation du présent Contrat. La migration n'affectera pas négativement la qualité du Service offert.

**6.3** Les demandes de transfert, de cession et tout changement de nom ou de raison sociale du client donnent lieu à la signature entre les parties d'un nouveau contrat d'abonnement faisant expressément mention de leur volonté de modifier le contrat préexistant.

## **Article 7 – DUREE – RENOUELEMENT**

**7.1** La durée de l'abonnement est définie dans le contrat d'Abonnement souscrit entre les parties. La computation de la période d'abonnement commence à la date de mise en service de l'offre So' Box Fibre Couplée à la Vidéosurveillance. A l'expiration de cette période initiale, le contrat est reconduit tacitement pour la même durée uniquement pour la Fibre Optique.

**7.2** Chaque partie peut librement s'opposer au renouvellement tacite du contrat en prévenant l'autre partie par lettre recommandée avec accusé de réception ou lettre portée contre décharge un (1) mois au moins avant le terme de la durée initiale.

## **Article 8 – SUSPENSION DU SERVICE**

En cas d'utilisation irrégulière par le client du Service compris dans l'offre ou utilisé accessoirement à l'offre, au regard de la loi ou/et du contrat, Orange Mali procédera à la suspension du Service, soit immédiatement, soit après une mise en demeure, sans préjudice de l'exercice de tout autre droit ou action légalement offerte.

Le rétablissement du service suspendu sera conditionné à l'engagement du client de se soumettre aux mesures qui lui seront prescrites par Orange Mali.

## **Article 9 – PRIX – FACTURATION – PAIEMENT**

**9.1** Les frais d'accès au Service et la redevance due mensuellement au titre de l'abonnement sont définis dans le contrat d'abonnement à l'offre **So' Box Fibre Couplée à la Vidéosurveillance**.

**9.1bis** La redevance mensuelle couvre la connectivité Internet, la ligne téléphonique Fixe et les équipements de Vidéosurveillance.

Le client paie les équipements de vidéosurveillance pendant le nombre de mois correspondant à l'offre commerciale soit 12 mois. Le paiement peut être effectué en une fois ou en plusieurs fois, selon les modalités de paiement proposées dans le Contrat de souscription. L'offre étant couplée à une offre Internet Fibre, le paiement se fait en même temps.

Orange Mali se réserve le droit de récupérer les équipements de Vidéosurveillance en cas d'impayé du Client pendant deux (2mois) mois. A cet effet, le client s'engage à faciliter l'accès à son domicile pour la récupération des équipements de Vidéosurveillance qui demeurent la propriété de Orange Mali sur la période précédant la fin des échéances.

A l'issue des 12 mois de paiement effectif, le client continue à payer son abonnement Fibre Optique au tarif ordinaire. Les paiements sur la partie vidéosurveillance cessent et les équipements de Vidéosurveillance deviennent la propriété du Client.

**9.2** Les appels téléphoniques sont valorisés mensuellement suivant les tarifs consignés en annexe. Le client s'en acquitte mensuellement vis-à-vis de Orange Mali.

**9.3** Orange Mali peut modifier ses tarifs de services à tout moment. Tout aménagement à la hausse des tarifs sera porté, par Orange Mali, à la connaissance du client par lettre recommandée avec accusé de réception, quinze (15) jours au moins avant l'entrée en vigueur de la nouvelle tarification. Le client n'acceptant pas les nouveaux tarifs peut, par lettre recommandée avec accusé de réception ou par lettre portée contre décharge, demander la résiliation du contrat avant l'entrée en vigueur des nouveaux tarifs.

**9.4** La facturation du Service prend effet à compter de la date de mise à disposition du Service par Orange Mali.

**9.5** Le client s'engage à procéder au paiement anticipé des redevances mensuelles pour le Service.

## **Article 10 – RESPONSABILITES DE ORANGE MALI SA**

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

Orange Mali n'est pas responsable :

- Des perturbations liées à l'utilisation de certaines fréquences par des concessionnaires autorisés par l'autorité publique ;
- Des interruptions du Service résultant de la cessation de l'exploitation par Orange Mali d'une autorisation de quelque nature que ce soit sur décision de l'autorité publique ;
- D'un cas fortuit ou de force majeure ;
- Des perturbations causées par des travaux, notamment d'entretien ;
- Du renforcement, du réaménagement ou de l'extension de son réseau ;

- Des dommages que pourraient subir les équipements de Vidéosurveillance, ceux-ci étant sous l'entière responsabilité du Client.

**10.2.** Orange Mali veille à mettre en œuvre les équipements et les moyens techniques d'intervention et d'assistance nécessaires en vue d'assurer un fonctionnement régulier du Service. A cet effet, la responsabilité de Orange Mali inclut :

- L'exploitation, l'administration et la maintenance de tous les équipements et les liens de Orange Mali nécessaires au bon fonctionnement du Service ;
- La coordination avec les partenaires de Orange Mali pour s'efforcer de résoudre tous les problèmes qui pourraient survenir au-delà du (des) point(s) d'interconnexion avec les autres Opérateurs.

**10.3.** En aucun cas la responsabilité de Orange Mali ne peut être engagée par le Client, ses ayants cause et/ou ses ayants droit et aucune action en dommage et intérêts ne peut être intentée contre Orange Mali en cas de mauvais fonctionnement ou interruption de Service causés par le fait d'Opérateurs tiers.

**10.4.** Toute interruption momentanée ou prolongée du Service doit être signalée à Orange Mali. En aucun cas Orange Mali ne peut être tenue pour responsable des dommages indirects ou exceptionnels.

**10.5.** La responsabilité de Orange Mali ne peut être engagée à raison du contenu des messages et de toute autre information ayant une nature confidentielle accessible par le réseau.

## **Article 11 – OBLIGATIONS DU CLIENT**

**11.1.** Le client s'engage à payer ou faire payer, selon les modalités prévues à l'article 9 des présentes, le prix des services qui sont fournis par Orange Mali.

**11.2.** La souscription à la vidéosurveillance vaut réengagement pour 12 mois sur l'offre internet et la vidéosurveillance. Ce délai peut être prolongé en cas de périodes de suspension dues à des impayés.

Le client s'interdit de raccorder les caméras de vidéosurveillance à une liaison internet autre que la Fibre Optique de Orange Mali les 12 mois suivant la souscription à l'offre.

**11.3.** Le client s'interdit d'intervenir ou de faire intervenir un tiers sur les équipements de Vidéosurveillance et ce pendant la période de garantie desdits équipements. Au-delà de la période de garantie, le client est seul responsable du matériel et prend à sa charge la maintenance ou le remplacement avec éventuellement les prestataires de son choix.

**11.4.** Le client s'engage à utiliser les équipements de vidéosurveillance de manière légale et à respecter les règles de protection de la vie privée des personnes surveillées. Il est responsable de toute utilisation abusive ou illégale desdits équipements.

**11.5.** Le client reconnaît avoir été informé qu'il lui incombe de faire une déclaration auprès de l'Autorité de Protection des Données Personnelles (APDP), avant tout usage effectif de la vidéosurveillance, en application des dispositions de la loi en vigueur.

**11.6.** Il appartient au client de répondre à toute demande émanant de Orange Mali, pour des essais ou des tests devant notamment permettre soit le rétablissement du Service rompu, soit la restauration du Service dégradé. En particulier, le client doit répondre à toutes les demandes d'informations/renseignements émanant de Orange Mali

dans le cadre d'une éventuelle migration du lien d'accès sur un réseau autre que la fibre optique comme il est indiqué notamment à l'article 6.2 des présentes.

**11.7.** Le client doit respecter et faire respecter aux éventuels utilisateurs tiers les réglementations en vigueur applicables au réseau Internet. Le client est seul responsable de l'utilisation du Service, de tout dommage corporel, matériel ou immatériel qui pourrait être causé à un tiers par tous les équipements qu'il utilise. Le client est le seul responsable de la protection informatique.

**11.8.** Le client assume, la responsabilité du matériel et des équipements fournis. Le client est tenu d'informer les personnes mandatées par Orange Mali de l'existence et de l'emplacement de canalisations de toute nature et de tout autre facteur de risque lors de l'exécution de travaux.

**11.9.** Le client s'engage à indemniser Orange Mali de tout dommage qui pourrait lui être causé du fait du non-respect de l'ensemble des règles, normes et obligations du contrat, notamment celles définies par les autorités locales et les accords internationaux concernant l'accès à l'Internet.

**11.11.** Le Client conscient de la nature juridique du contrat le liant à Orange Mali s'interdit expressément toute forme de commercialisation/redistribution du Service objet des présentes. La méconnaissance de cette obligation fonde le droit pour Orange Mali de procéder à la résiliation de plein droit du contrat d'abonnement sans préjudice de tous les droits à réparation auxquels elle pourrait prétendre vis-à-vis du client. Cette résiliation n'est soumise au respect d'aucun formalisme particulier.

## **Article 12 – FORCE MAJEURE**

La responsabilité de l'une ou l'autre partie ne saurait être engagée en cas de force majeure ou cas fortuit, c'est à dire tout événement imprévisible, irrésistible et insurmontable ou de faits indépendants de la volonté des parties rendant impossible l'exécution des obligations. La survenance d'un cas de force majeure ou cas fortuit suspend les obligations nées du contrat d'abonnement à l'offre « Fibre Optique Couplée à la Vidéosurveillance ». L'existence d'un cas de force majeure supérieur à trois (3) mois peut permettre la résiliation du contrat sans indemnité à la demande de Orange Mali ou du client, sous réserve de notification préalable par lettre recommandée avec accusé de réception.

Toute partie qui se prévaut d'un cas de force majeure dispose d'un délai de cinq (5) jours pour le notifier par lettre recommandée avec accusé de réception à l'autre partie.

## **Article 13 – RESILIATION**

### **13.A. RESILIATION ANTICIPEE**

#### **13. A.1. MANQUEMENT**

En cas de manquement par l'une des parties à ses obligations au titre du présent contrat auquel il n'est pas remédié dans un délai d'un (1) mois après mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception, la partie non défaillante peut résilier le présent contrat de plein droit, sans préjudice de tous les droits à réparation auxquels elle pourrait prétendre vis-à-vis de la partie défaillante.

Le client fondé à se prévaloir des dispositions du présent article reçoit de Orange Mali, sur demande écrite, le remboursement de la partie des redevances forfaitaires relatives à la période comprise entre la date de résiliation et le terme normal du contrat et/ou du crédit téléphonique prépayé non utilisé.

### **13.A.2 CONVENANCE**

Dans le cas où la résiliation du présent contrat intervient à l'initiative du client (hors cas de manquement aux obligations) avant la mise en service commerciale, le client est redevable de trois (3) redevances mensuelles d'abonnement.

Dans le cas où la résiliation du présent contrat intervient à l'initiative du client (hors cas de manquement aux obligations) après la mise en service commerciale, celui-ci ne peut réclamer aucun remboursement des redevances déjà acquittées lors de la signature du contrat.

Dans l'une ou l'autre des situations susvisées, le Client qui souhaite conserver la So'Box Fibre uniquement est dispensé du paiement des FMS sous réserve que les équipements n'aient pas été désinstallés. Dans ce cas, les CGV de la So'Box Fibre en vigueur lui seront appliquées.

### **13.B. RESILIATION EN CAS DE NON UTILISATION DU SERVICE**

Au bout de 2 mois d'impayés, Orange Mali se réserve le droit de résilier le contrat de l'offre couplée. Par conséquent, Orange Mali est libre d'attribuer le numéro ainsi résilié à un autre abonné. Le client garrantit à Orange Mali le libre accès aux équipements aux fins de desinstallation et enlèvement.

Pour accéder à nouveau au service, le client devra souscrire à un nouvel abonnement sous réserve des conditions générales d'abonnement et tarif en vigueur à cet effet.

### **Article 14 – DONNEES A CARACTERE PERSONNEL**

Les données à caractère personnel des clients sont collectées et traitées dans le strict respect de la loi n° 2013-015 du 21 mai 2013 portant protection des données à caractère personnel en République du Mali. Le client dispose d'un droit d'accès, d'opposition, de modification, de rectification et de suppression des données qui le concernent. Le client peut exercer ses droits en s'adressant à tout moment au service client Orange Mali.

Orange se réserve par ailleurs le droit, sauf avis contraire du client, d'exploiter et de communiquer les informations le concernant à des tiers dans le strict respect de la réglementation en vigueur.

Le client qui ne souhaite pas que ses données personnelles soient utilisées à cette fin pourra demander à Orange, de ne pas les communiquer.

Conformément à la réglementation en vigueur, Orange Mali est tenue de répondre à toute demande d'informations relatives aux données collectées, émanant des autorités judiciaires, administratives et de contrôle compétentes en application des dispositions relatives aux prescriptions exigées par la défense nationale et la sécurité publique, et conformément aux dispositions en vigueur sur la protection des données à caractère personnel.

### **Article 15 – CESSION**

Les droits ou obligations résultants du présent contrat ne peuvent être cédés ou transférés partiellement ou intégralement à titre gratuit et/ou onéreux à un tiers, y compris une filiale, par le client sans l'accord préalable et écrit de Orange Mali.

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

**16.1** Le présent contrat et les questions relatives à son exécution sont interprétés et régis conformément à la loi malienne.

**16.2** A défaut de règlement amiable dans le délai d'un mois à compter de la notification de griefs par la partie plaignante, le différend sera soumis par la partie la plus diligente à l'autorité de régulation des télécommunications/TIC du Mali (AMRTP) et/ou au tribunal compétent.

#### **Article 17 – ENTREE EN VIGUEUR – ENREGISTREMENT**

Le présent document entre en vigueur à compter de la date d'entrée en vigueur du contrat d'abonnement à l'offre **So' Box Fibre Couplée à la Vidéosurveillance**.

---

## **Annexe**

### **Conditions tarifaires ligne téléphonique Fixe**

---

<b>Tarifs d'appel TTC</b>	
<b>Destinations</b>	<b>Tarif TTC/Minute</b>
<b>Fixe Orange Mali</b>	65
<b>Mobile Orange</b>	
<b>Autre fixe et Mobile national</b>	
<b>Fixe US/Canada/Europe</b>	50
<b>Afrique</b>	140
<b>Reste du Monde</b>	190