



# Conditions Générales de l'offre Orange Energies

## Article 1 - Objet

Les présentes conditions générales de vente définissent le cadre dans lequel **Orange Cameroun (ci-après Orange)** fournit le service Orange Energies (ci-après « **Service** ») à ses clients.

Les relations entre Orange et le Client sont régies par :

- les présentes conditions Générales de Vente,
- le formulaire de souscription
- les Fiches Tarifaires précisant les tarifs des différentes formules de l'offre Orange Energies.

*L'ensemble de ces documents constitue le Contrat d'Abonnement.*

Le Client atteste qu'il a le pouvoir, l'autorité et la capacité nécessaires à la conclusion et à l'exécution des obligations prévues aux présentes.

## Article 2 - Définitions

Dans les présentes Conditions Générales de Vente, les termes suivants ont, sauf précision contraire, le sens qui leur est donné dans cet article.

**Orange Energies** ou **service Orange Energies** : Solution qui permet de fournir au Client de l'énergie solaire.

**Client** : personne physique ou morale domiciliée au Cameroun et ayant souscrit l'offre Orange Energies proposée par Orange.

**Équipement** : matériel spécifique tel que le Kit solaire et ses accessoires, compatibles et indispensables à l'utilisation de tout ou partie du Service.

**Identifiant** : terme qui désigne d'une manière générale tout code personnel et confidentiel ou mot de passe, permettant au Client de se connecter au Service. Les Identifiants comprennent notamment l'identifiant de connexion, le mot de passe de connexion et tout autre élément de même nature nécessaire au fonctionnement du Service.

**Formulaire de souscription** : document signé par le Client lors de la souscription du Service Orange Energies proposée par Orange.

**Kit solaire** : ensemble composé notamment des éléments suivants :

- une unité centrale dotée d'une batterie, d'un système de contrôle Plug'n'Play
- un panneau solaire photovoltaïque
- des ampoules
- des câbles de connexion
- un multi-connecteur de téléphones portables

Le Kit solaire peut comporter d'autres éléments en fonction de la formule de souscription choisie par le Client.

## Article 3 - Conditions d'accès au service Orange Energies

Deux (02) options d'acquisition du kit solaire sont offertes au Client :

**Option 1** : Location - vente du kit solaire

Le Client reçoit en location-vente le kit solaire, moyennant le paiement du dépôt initial ainsi que des mensualités échelonnées du coût de l'Équipement qui seront précisées dans la fiche tarifaire.

Au terme de la dernière mensualité, la propriété des équipements lui est transférée.



Pendant toute la durée de la location, le kit reste la propriété d'Orange Cameroun.

Dans cette hypothèse, le montant total payé par le client sera supérieur au montant payé pour l'acquisition du Kit au comptant.

### **Option 2 : Achat du kit solaire au comptant**

Le Client paie cash la totalité du prix d'achat du kit solaire et dans ce cas les équipements deviennent immédiatement sa propriété.

Pour pouvoir accéder au Service quelle que soit l'option choisie, le Client doit :

- Disposer du libre usage d'un Kit solaire configuré et paramétré au Service par Orange ou toute autre personne dûment mandatée par elle ;
- Payer le dépôt initial ou la totalité du prix d'achat du kit solaire en fonction de l'option souscrite pour recevoir le code d'activation du kit et payer les mensualités en cas d'acquisition par location-vente ;
- Disposer d'un numéro téléphone Orange et d'un compte Orange Money actif.

## **Article 4 - Documents nécessaires à la souscription du Service**

A la date de souscription, le Client est tenu de produire à Orange :

### **4.1 Achat en location-vente**

1. l'original d'une pièce officielle d'identité non altérée dont Orange gardera une copie,
2. un plan de localisation de son domicile et/ou du lieu d'installation des équipements.

### **4.2 Achat au comptant**

1. l'original d'une pièce officielle d'identité non altérée dont Orange gardera une copie,
2. un plan de localisation de son domicile et/ou du lieu d'installation des équipements.

## **Article 5 – Activation et fonctionnement du Service**

### **5.1 Activation du Service**

Orange fournit au Client des éléments personnels d'identification lui permettant d'accéder au Service.

Elle s'engage à mettre à disposition le Service dans les meilleurs délais à compter du jour de la souscription du Contrat par le Client et sous réserve :

- de la disponibilité du kit solaire,
- du paiement dû au titre du Service.

Le client assure lui-même de la mise en service du kit solaire sur la base du manuel d'utilisation mis à sa disposition. La mise à disposition du kit solaire donne lieu à l'établissement d'un bordereau de livraison daté et signé conjointement par le Client et le vendeur d'Orange Cameroun.

En cas d'acquisition du kit en location-vente, le client dispose d'une durée de quatre (04) jours à compter de la date d'installation pour tester le Service à titre gracieux. Le paiement du forfait mensuel relatif à l'offre Orange Energies souscrite par le client prend effet au terme de cette durée.

En cas d'acquisition du kit solaire au comptant, le client devient pleinement propriétaire de l'équipement dès le paiement du prix et jouit de sa libre utilisation.

En cas d'échec de la mise en service, malgré les diligences d'Orange, le Client est fondé à résilier le Contrat en contactant le Service Client d'Orange au numéro court **8900**, au plus tard trente (30) jours après l'échec de la mise en service. Dans cette hypothèse, le Client devra restituer à Orange l'Equipement complet en bon état dans son conditionnement d'origine pour obtenir le remboursement du montant payé lors de l'acquisition du kit.



## **5.2. Fonctionnement de la ligne Orange connectée au Service**

A la souscription du Service, le Client doit communiquer à Orange un numéro de téléphone connecté au réseau Orange et identifié à son nom, sur lequel est ouvert un compte Orange Money. Les parties conviennent qu'Orange peut envoyer sur ce numéro toutes les informations relatives à l'utilisation du Service. Le Client est par conséquent invité à consulter régulièrement sa messagerie afin de prendre connaissance des messages adressés par Orange à travers ce numéro.

### **5.2.1 Option location-vente**

- Le client ayant souscrit pour l'option de la location-vente, s'engage à payer les frais de mise en service liés à sa souscription ainsi que les forfaits mensuels, et accepte de recevoir tous les messages relatifs au Service.
- Orange s'assure que le Client est bien connecté sur son réseau à travers le numéro de téléphone communiqué et s'engage à lui envoyer tout message utile et/ou nécessaire à la bonne marche du Service.

### **5.2.2 Option achat au comptant**

- Le client ayant souscrit pour l'option d'achat au comptant, s'engage à payer les frais de mise en service liés à sa souscription, ainsi que le coût total des équipements, et accepte de recevoir tous les messages relatifs au Service.
- Orange s'assure que le Client est bien connecté sur son réseau à travers le numéro de téléphone communiqué et s'engage à lui envoyer tout message utile et/ou nécessaire à la bonne marche du Service.

## **Article 6 - Description du Service**

Le Service est fourni selon les options, modalités et tarifs définis dans la fiche tarifaire.

Orange attire l'attention du Client sur les points suivants dans le cadre de la location-vente :

- jusqu'à la fin de la période contractuelle, Orange reste propriétaire du Kit solaire et de tous les accessoires,
- le non-respect des engagements contractuels par le client peut entraîner le retrait du matériel par Orange.

Orange informe par ailleurs le Client, quelle que soit l'option choisie, sur les précautions à prendre en tant qu'utilisateur à savoir :

- garder les équipements à l'abri des dégradations
- utiliser les équipements en bon père de famille, selon les indications données par Orange ou son mandataire agréé lors de la livraison et de la mise en service du matériel

D'autres services peuvent être mis à disposition du Client. Ils font alors l'objet d'informations spécifiques.

## **Article 7 - Equipements**

### **7.1 Echange - Réparation des kits solaires**

En cas de dysfonctionnement des kits solaires, Orange procédera à l'échange et/ou à la réparation, sous réserve que le Client ne soit pas à l'origine du dysfonctionnement, et qu'il rapporte dans le point de Service Après-Vente, les Equipements défectueux, sous une période de Garantie fixée à dix-huit mois (18) mois après la souscription au service par le Client

La réparation est limitée au remplacement des pièces défectueuses, à l'exclusion de la réparation de tout autre préjudice. Il est toutefois impératif, pour l'exécution de la réparation, que l'ensemble des éléments composant le kit solaire soient disponibles. Lorsque le mauvais fonctionnement est établi, Orange se réserve le choix des pièces à modifier ou à changer et des réparations à effectuer, ainsi que des moyens en main-d'œuvre nécessaires à la réparation.

Sont exclus de la réparation les dommages causés par un usage anormal des Equipements, une réparation non autorisée effectuée par le Client, des détériorations accidentelles ou par un cas de force majeure.



Au terme de la période de garantie, ou en cas de dysfonctionnement imputable au Client, la réparation peut être assurée par Orange et facturée au Client. Orange se réserve également la possibilité de proposer toute autre solution au Client.

## **7.2 Transfert de propriété des Équipements**

Dans le cadre de la location-vente, la mise à disposition des Équipements par Orange est assortie d'une clause de réserve de propriété. Les Équipements livrés ne deviendront par conséquent la propriété du Client qu'après paiement intégral du coût du kit solaire sur la durée contractuelle convenue.

Par contre les risques liés aux Équipements seront transférés au Client à compter de la date de livraison.

En cas de résiliation du contrat avant paiement intégral du coût du Service, le Client est tenu de restituer les Équipements à Orange à première demande.

## **Article 8 - Durée**

Les présentes Conditions Générales d'Abonnement et le Contrat d'Abonnement dont elles font parties sont conclus pour la durée définie dans la fiche de souscription.

## **Article 9 - Résiliation**

Le présent article est applicable aux clients ayant acquis les kits solaires en location-vente.

### **9.1 Résiliation à l'initiative d'Orange**

Orange se réserve le droit de suspendre le Service, après mise en demeure adressée au Client de respecter ses engagements contractuels, restée sans effet pendant un délai de deux (2) jours à compter de la notification.

La mise en demeure sera notifiée par SMS via le numéro de téléphone communiqué par le client pour les besoins du Service ou par tout autre moyen laissant trace écrite.

La résiliation pourra intervenir de plein droit dans les cas suivants :

#### **Le Client ne respecte pas les conditions de paiement convenues.**

En effet, pour bénéficier de la continuité du Service, le Client doit payer les mensualités convenues tous les mois au plus tard à la date d'échéance du paiement initial. Le défaut de paiement à cette échéance entrainera automatiquement la suspension du Service.

Après un délai de soixante (60) jours à compter de la date de suspension, Orange pourra à son gré, ce que le Client accepte :

- procéder à tout moment au recouvrement de la somme correspondante par prélèvement(s) dans le compte Orange Money associé au numéro de téléphone du Client déclaré dans le contrat d'abonnement Orange Energies.
- résilier de plein droit le Contrat sans indemnité.

Pendant la période de suspension, le Client pourra faire réactiver le Service par Orange en s'acquittant du montant de la mensualité impayée.

#### **Le Client ne respecte pas les conditions d'utilisation du Service**

- le numéro de téléphone communiqué par le Client pour les besoins du Service n'est plus actif ;
- le déplacement par le Client des Équipements dans un endroit autre que celui indiqué dans son plan de localisation ;
- le Client commercialise le Service sous quelque forme que ce soit à une ou plusieurs personnes ;

### **9.2 Résiliation à l'initiative du Client**

Client pourra résilier le présent contrat par courrier remis contre décharge au Service Client d'Orange Cameroun.



La résiliation prendra effet à la date d'échéance de la mensualité en cause, à moins que le client ait expressément opté pour une résiliation immédiate. Dans ce cas, le Client ne pourra prétendre au remboursement du coût de la période non encore consommée.

Le Client devra alors restituer à Orange Cameroun les Equipements objet du contrat, sauf paiement à Orange Cameroun du solde des mensualités restant dues.

## **Article 10 - Tarifs et modalités de paiement**

### ***10.1 Tarifs***

Les tarifs du Service fourni par Orange Cameroun et leurs différentes modalités d'application font l'objet d'une Fiche Tarifaire établie par Orange Cameroun. Cette fiche tarifaire fait partie intégrante du Contrat d'abonnement.

### ***10.2 Modalités de paiement***

Les sommes dues au titre des présentes sont payables à l'avance.

Les paiements relatifs au Service s'effectuent par Orange Money.

## **Article 12 - Utilisation des codes confidentiels et identifiants d'accès au Service**

L'ensemble des éléments permettant au Client de s'identifier et de se connecter au Service sont personnels et confidentiels.

Le Client est responsable de l'usage qu'il fait de ces identifiants, sauf cas de fraude avérée.

En cas de perte ou de vol d'un des Identifiants du Client, ce dernier en informera immédiatement Orange Cameroun par tout moyen laissant trace écrite. De nouveaux Identifiants pourront alors être transmis au Client après que ce dernier ait communiqué à Orange Cameroun, les éléments permettant de l'identifier.

Le Client dispose, en fonction de son Equipement et/ou du forfait souscrit, de la faculté de faire payer son offre par un tiers.

La personne qui paye le Service à la place du Client ne dispose pas pour autant d'un droit d'accès ou d'utilisation sur le Service, ni de la possibilité de se faire rembourser.

## **Article 13 - Responsabilité**

### ***13.1 Responsabilité d'Orange Cameroun***

Orange Cameroun est responsable de la mise en place des moyens techniques nécessaires au bon fonctionnement du Service. Le bon fonctionnement du Service ne peut être assuré qu'avec les Équipements conformes aux spécificités techniques décrites dans le guide d'installation et d'utilisation.

La responsabilité d'Orange Cameroun ne saurait être engagée dans les cas suivants :

- perturbations dues aux aléas du réseau de communications électroniques ;
- non-respect des procédures d'utilisation des Equipements ;
- dysfonctionnement des Equipements dont l'origine relève du seul fait du Client ;
- utilisation du Service par le Client non conforme aux stipulations des présentes ;
- poursuites judiciaires à l'encontre du Client du fait d'un usage du Service constitutif d'une infraction ;
- fourniture par le Client de données erronées le concernant ou devenues obsolètes.

### ***13.2 Responsabilité du Client***

**Orange Cameroun S.A.**

Siège social : MAKEPE, immeuble Orange BP. 1864 Douala – Cameroun – Tél : (237) 33 41 01 11 – Fax : (237) 33 42 74 30

Société Anonyme avec Conseil d'Administration au capital de 46.831.200.000 FCFA – RCCM N° RC/DLA/2002/B/027585 – NIU : M05990000243M



Le Client s'engage à fournir lors de la souscription du Contrat et pendant toute la durée de son abonnement, des informations d'identification exactes et à jour (notamment son nom, prénom, adresse postale, sa localisation géographique).

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

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

Il est également précisé que seul le Client est responsable de l'usage de l'accès au Service et à tout service y relatif.

#### **Article 14 - Disponibilité du Service**

Le Service est accessible à tout moment sous réserve des perturbations susceptibles d'être causées, notamment par des cas fortuits ou cas de force majeure, par des événements échappant au contrôle d'Orange Cameroun.

Le Client doit signaler toute indisponibilité du Service au Service Clients d'Orange Cameroun.

#### **Article 15 - Force Majeure**

Aucune des deux parties ne sera tenue pour responsable vis-à-vis de l'autre de la non exécution ou des retards dans l'exécution d'une obligation découlant des présentes qui seraient dus à la survenance d'un cas de force majeure habituellement reconnu par la jurisprudence.

Le cas de force majeure suspend les obligations nées des présentes pendant toute la durée de son existence. Toutefois, si le cas de force majeure avait une durée d'existence supérieure à un (1) mois, 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 recommandée avec accusé de réception ou remise contre décharge notifiant cette décision.

#### **Article 16 - Modifications**

Le Client peut demander le transfert de son abonnement Orange Energies à une nouvelle adresse géographique par courrier adressé au Service Clients d'Orange Cameroun.

#### **Article 17 - Service Client (Assistance, SAV, Réclamations)**

L'adresse du Service Clients d'Orange est la suivante :

**Orange Cameroun**

Direction Expérience Client

BP 1864 – Douala, Cameroun

Orange Cameroun met à la disposition du Client, un service d'accueil téléphonique joignable de 7h à 22h au 950.

#### **Article 18 - Dispositions diverses**

Si l'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.

#### **Article 19 - Règlement de litiges**



### ***19.1 Règlement amiable***

Orange Cameroun s'engage à traiter toute réclamation émanant d'un Client dans les meilleurs délais. Orange Cameroun et le Client s'efforceront de régler à l'amiable tout litige concernant l'interprétation ou l'exécution des présentes.

### ***19.2 Litige - Compétence juridictionnelle***

Les présentes conditions générales de vente sont régies par les lois camerounaises. A défaut de règlement amiable, les parties conviennent de soumettre leur différend aux Tribunaux de Douala ou de Yaoundé seuls compétents.