

case 591

## **CONVENTION CADRE POUR LA FOURNITURE DE SERVICES MOBILE/DATA ORANGE**

### **ENTRE LES SOUSSIGNEES :**

**ORANGE TUNISIE SA**, Société Anonyme, au capital de trente et un millions trois cent trente-cinq mille et six cent (31 335 600) Dinars Tunisiens, inscrite au registre de commerce auprès du Tribunal de Première Instance de Tunis sous le N°B2411262004, titulaire du matricule fiscal N°0868024D/A/M/000 dont le siège social est sis à l'Immeuble Orange, Centre Urbain Nord, 1003 Tunis-Tunisie, représentée par son Directeur Commercial Grand Public M. Moez GARA dûment habilité à cette fin, ci-après désignée « **Orange Tunisie** ».

**D'une part,**

**ET**

**L'AMICALE DES AGENTS L'OFFICE NATIONAL DE L'ASSAINISSEMENT**, représentée par son Président M. Naoufel EL SAKLI, titulaire de la Carte d'Identité Nationale N°04183263, délivrée à Tunis le 06 Décembre 2011, agissant au nom et pour le compte de ladite amicale en vertu du procès-verbal de répartition de fonctions en date du 12 Octobre 2016 dont le siège principal est situé à 32 Avenue Hedi Nouira, Tunis-Tunisie, ci-après désignée l'« **Amicale** ».

**D'autre part,**

**Orange Tunisie** et **l'Amicale** sont désignées individuellement la « **Partie** » et conjointement les « **Parties** ».

### **IL A ETE PREALABLEMENT CONVENU CE QUI SUIIT :**

Considérant qu'Orange Tunisie est un opérateur de Télécommunications, titulaire d'une licence pour l'installation et l'exploitation d'un réseau public de télécommunications en Tunisie pour fournir des services de télécommunications fixes et mobiles ;

Considérant que l'Amicale souhaite faire bénéficier ses adhérents, ci-après désignés les « **Adhérents** » des offres MOBILES et DATA fournies par Orange Tunisie ;

A cet effet, les Parties se sont rapprochées en vue de conclure la présente convention cadre, ci-après désignée la « **Convention** » dont l'objet est d'organiser les termes et conditions de leur collaboration.

### **CECI ETANT EXPOSE, IL A ETE ARRETE ET CONVENU CE QUI SUIIT :**

#### **ARTICLE 1 : PREAMBULE**

Les Parties aux présentes conviennent expressément que le préambule ci-dessus fait partie intégrante de la présente Convention.

#### **ARTICLE 2 : OBJET DE LA CONVENTION**

La présente Convention a pour objet de définir les termes et conditions conformément auxquels les Adhérents bénéficieront des offres Mobile et Data fournies par Orange Tunisie.

Le prix mensuel de l'abonnement est de trente (30) DT TTC/mois avec une durée minimale d'engagement de vingt-quatre (24) mois, ci-après désignée « Durée Minimale d'Engagement ».

Orange Tunisie offre la gratuité du premier mois d'abonnement pour les nouvelles souscriptions à l'offre « Flybox » pour la Durée Minimale d'Engagement.

Ce tarif est applicable à tout nouvel engagement ou réengagement souscrit par tout Adhérent pour la Durée Minimale d'Engagement .

L'offre « Flybox » est composée d'une ligne fixe et une connexion internet, 5 numéros Orange en illimité (100 H par mois), 4h d'appels/mois vers les fixes en Tunisie et l'Europe de l'ouest, 10 GO d'internet gratuit par mois, connexion illimitée de 23h à 8h dans la limite de 25 Go par mois, une fois le forfait mensuel est épuisé, l'Adhérent pourra recharger son forfait à partir de 2dt.

Les Adhérents doivent vérifier d'avance leur éligibilité à l'offre « Flybox » en vérifiant que la zone où sera utilisée la Flybox est couverte par le réseau d'ORANGE Tunisie.

Le test se fera dans l'une des boutiques ORANGE à l'aide du logiciel METEO.

Les tarifs de communication téléphonique via le modem Flybox sont les suivants :

	Destination	Prix à la minute
Tarifs Nationaux	Fixes Orange	30 Millimes
	Mobiles Orange	175 Millimes
	Fixes autres opérateurs	50 Millimes
	Mobiles autres opérateurs	175 Millimes
Tarifs Internationaux	Fixes de l'Europe de l'Ouest France, Italie, Royaume-Uni, Pays-bas, Allemagne, Espagne	150 Millimes
	Mobiles de l'Europe de l'ouest France, Italie, Royaume-Uni, Pays-bas, Allemagne, Espagne	400 Millimes
	Fixes de la zone UMA Algérie, Maroc, Lybie, Mauritanie	400 Millimes
	Mobiles de la zone UMA Algérie, Maroc, Lybie, Mauritanie	500 Millimes
	Mobiles et Fixes de la zone Amérique du nord, Moyen Orient et reste de l'Europe	600 Millimes
	Mobiles et fixes de la zone Afrique, Asie et reste du monde*	600 Millimes

\*hors Satellites et destinations suivantes : Somalie, Ascension, Seychelles, Djibouti, SAINT HELENA, Groenland, Cité du Vatican, Iles Malouines, Timor Oriental, NORFOLK ISLAND, Nauru, Papouasie NG, TONGA, îles Salomon, VANUATU, WALLIS AND FUTUNA, Cook Islands, Niue, KIRIBATI, TUVALU, TOKELAU, Corée du Nord : 8,000 DT / min.

Les conditions générales d'abonnement Entreprise jointes en Annexe 1 seront applicables aux Offres DATA.

En cas d'endommagement de la Clé 4G ou du modem Flybox, fournis gratuitement à l'Adhérent lors de la souscription, l'Adhérent devra acquérir à ses frais un nouveau terminal auprès de l'une des boutiques d'Orange Tunisie.

du mois suivant la notification, étant entendu que la fluctuation de résiliation d'adhésion individuelle par an n'est admise qu'à hauteur de dix (10 %) pour cent. En cas de non-respect de ce délais par l'Amicale, cette dernière devra s'acquitter de la totalité du montant facturé par Orange Tunisie. L'expiration de la Convention ou sa résiliation n'entraîne pas la résiliation des Offres MOBILE et/ou DATA et ne libère pas l'Amicale de son obligation de paiement des factures relatives aux Offres MOBILE et/ou DATA souscrites par ses Adhérents pour toute la Durée Minimale d'Engagement restante.

Par ailleurs et conformément à la réglementation Tunisienne en vigueur, les tarifs prévus par la présente Convention seront majorés par les droits d'enregistrement et de timbre.

### **8.2 Pénalité de retard**

A défaut du paiement par l'Amicale de ses factures dans les délais citées ci-dessus, Orange Tunisie pourra de plein droit prendre toutes les mesures nécessaires pour recouvrer les sommes impayées, conformément aux Conditions Générales d'Abonnement Entreprises. En cas de retard de paiement, Orange Tunisie sera en droit de facturer des pénalités de retard de paiement à raison de 1 % du montant total de la facture par jour de retard. Ces pénalités s'appliqueront à partir du 1<sup>er</sup> jour de retard et jusqu'au jour de paiement effectif .

### **ARTICLE 9 : RESILIATION**

En cas de non-respect par l'une des Parties de l'une quelconque des obligations mises à sa charge, l'autre Partie pourra de plein droit résilier la présente Convention, après l'envoi d'une mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception restée sans effet pendant quinze (15) jours sans que la Partie défaillante ne puisse prétendre à aucune indemnité et sans préjudice de tous dommages et intérêts que la Partie lésée pourra réclamer.

### **ARTICLE 10 : FORCE MAJEURE**

Les Parties ne seront pas réputées avoir manquées à leurs obligations si elles sont empêchées d'exécuter tout ou partie de celles-ci à la suite d'un cas de force majeure tel que défini par les articles 282 et 283 du Code des Obligations et des Contrats Tunisien sous réserve toutefois que la Partie invoquant de telles circonstances en prévienne l'autre Partie dans les 24 Heures de la survenance dudit cas de force majeure, qu'elle fasse de son mieux pour en limiter les conséquences et enfin qu'elle reprenne l'exécution de la Convention immédiatement après que ces circonstances aient disparu.

La durée d'exécution des obligations contractuelles de la Partie invoquant de telles circonstances sera prolongée si nécessaire d'une durée au moins égale à la durée des dites circonstances. Aucune pénalité ou indemnité de quelque nature que ce soit ne pourra être réclamée pour un retard directement occasionné par de telles circonstances.

Dans la mesure où de telles circonstances se poursuivraient pendant une durée supérieure à quinze (15) jours, les Parties se rencontreront pour trouver une solution .

Si les Parties ne peuvent se mettre d'accord ou si la durée totale des circonstances se prolongeait au-delà de trente (30) jours consécutifs, la Convention pourra être résiliée de plein droit par l'une ou l'autre des Parties sans indemnité de part ou d'autre.

### **ARTICLE 11 : NON RENONCIATION - VALIDITÉ**

Il est expressément convenu que le fait pour l'une ou l'autre des Parties de ne pas avoir exigé l'application de l'une quelconque des clauses de la Convention ne pourra être interprété comme un abandon d'aucun de ses droits, ni affecter en aucune manière la validité de la Convention en l'une quelconque de ses dispositions.

### **ARTICLE 16 : INTEGRALITE DE LA CONVENTION**

La présente Convention et ses annexes forment l'intégralité de l'accord entre les Parties relatif à son objet .

Il est convenu entre les Parties que toute modification et tous compléments à la présente Convention devront obligatoirement faire l'objet d'un avenant écrit et signé par les Parties.

### **ARTICLE 17 : ATTRIBUTION DE COMPETENCE ET REGLEMENT DES LITIGES**

La présente Convention est régie par le droit Tunisien.

Les Parties s'engagent à rechercher au préalable une solution amiable à tout différend pouvant résulter de son exécution ou de son interprétation.

A défaut d'accord amiable, tout litige survenu à l'occasion de l'interprétation et/ou de l'exécution de la Convention, ou par suite de sa résiliation pour quelque cause que ce soit, sera soumis aux tribunaux de Tunis I.

### **ARTICLE 18 : FRAIS D'ENREGISTREMENT**

Les droits de timbre et d'enregistrement de la présente Convention sont à la charge de la Partie la plus diligente.

Fait à Tunis, le 17 Janvier 2017, en cinq (5) exemplaires originaux.

#### **P/ORANGE TUNISIE SA**

Le Directeur Commercial Grand Public  
M. Moez GARA

#### **P/ L'AMICALE DES AGENTS L'OFFICE NATIONAL DE L'ASSAINISSEMENT**

Le Président  
M. Naoufel EL SAKLI

20 جانفي 2017



moyennant un préavis de trente (30) jours calculé à partir de la date d'envoi de la lettre .

4.2 Le Contrat conclu est tacitement reconductible.

4.3 Le Contrat prend effet dès sa signature, sous réserve des dispositions de l'article 2 du présent Contrat. Toutefois, seule l'activation de la ligne, laquelle interviendra dans un délai de 48 heures après la livraison des cartes SIM, entraînera la facturation de l'abonnement et des services souscrits. La livraison des cartes SIM peut être effectuée soit à la signature du Contrat, soit ultérieurement.

5. Facturation :

5.1 Les factures sont établies sur une base mensuelle. Toutefois, Orange se réserve la possibilité de faire varier cette périodicité après en avoir avisé le Client et après avoir reçu son aval.

5.2 La facture concerne les services de base fournis par Orange, ainsi que les communications et services consommés par le Client.

5.3 Les montants figurants sur la facture sont payables au plus tard à la date d'échéance indiquée sur la facture.

5.4 Au choix du Client, Orange pourra fournir une facture détaillée ou non en sus de la facture principale

6. Tarifs et Modalités de paiement :

6.1 Les tarifs des services fournis par Orange ainsi que le montant des frais, sont définis dans la Fiche Tarifaire en vigueur, qui pourra être remise au Client sur demande.

6.2 Le règlement s'effectue selon le mode de paiement choisi par le Client parmi les modes de paiement proposés par Orange.

6.3 Le paiement en avance ne donne lieu à aucun escompte, sauf si cela a été spécifié dans la fiche tarifaire en vigueur.

6.4 Orange a la faculté de faire suivre toute créance demeurée impayée de la part de l'abonné.

6.5 Dans le cas où Orange est contrainte d'engager une procédure de recouvrement en justice, les divers frais qui peuvent résulter sont à la charge du Client, sauf dispositions légales ou réglementaires contraires.

6.6 Les tarifs sont susceptibles de varier en fonction de l'évolution des circonstances économiques et des prestations offertes.

6.7 Les modifications de tarifs sont applicables en cours d'exécution du Contrat, et elles seront signalées au Client avant leur application. Celui-ci disposera d'un délai de trente (30) jours à partir de la notification par Orange pour contester les augmentations tarifaires par lettre recommandée avec accusé de réception. A défaut de contestation, le Client sera réputé les avoir acceptées. Ces contestations seront exclues en cas d'augmentation résultant du contexte lié à la réglementation des télécommunications.

6.8 Une facture n'ayant pas été contestée par le Client au moyen d'une lettre recommandée avec accusé de réception dans un délai de trente (30) jours à compter de sa date d'émission est réputée définitivement acceptée par ce dernier dans son principe et dans son montant. La contestation élevée par le Client à l'encontre de la facture ne peut en aucun cas le dispenser de son paiement ; toute réduction de la facture contestée donnera lieu à l'émission d'un crédit venant en déduction de la facture suivante après accord des deux parties.

6.9 Dans le cas où un titre de paiement émis au profit d'Orange à quelque titre que ce soit n'était pas honoré, en cas de retard ou d'incident de paiement, Orange se réserve le droit de demander au Client une éventuelle avance sur consommations (ou une augmentation de cette dernière) dont le montant est fixé à cinq (5) fois le montant de la dernière facture.

6.10 Dans le cadre de certaines offres à facture, un paiement anticipé d'un nombre fixe de mensualités pourra conditionner l'accès à une promotion de type réduction du tarif du terminal. Dans ce cas, les mensualités exigibles sont payées lors de la souscription. Les sommes versées sont déduites des factures mensuelles du Client.

7. Changement d'offre :

7.1 Le Client peut modifier l'abonnement initialement souscrit en contactant son Service Client.

La modification sera effective le premier jour du mois de facturation suivant. Si la demande est réceptionnée dans les trois derniers jours ouvrés, elle ne sera activée que le mois suivant (M+2).

7.2 Postérieurement à la signature des présentes, le Client a la faculté de souscrire à de nouveaux abonnements, services et options ou de modifier les formules d'abonnements par télécopie ou courrier électronique, auxquels les parties reconnaissent pleine valeur juridique et probante.

7.3 Si Orange était amené, pour des raisons techniques ou commerciales, à modifier ou à supprimer partiellement ou totalement des options ou services, le Client en serait informé par courrier. Ce dernier, pourra, dans ce cas, demander, dans un délai maximum de trois (3) jours, la résiliation du Contrat sans paiement des redevances d'abonnement en cours.

10.5 Le Client est seul responsable de tout préjudice causé par lui-même à Orange ou à des tiers du fait de son utilisation du Service.

10.6 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.

10.7 Le Client s'engage à utiliser les services offerts par Orange de manière non abusive. A défaut Orange se réserve le droit de prendre toutes les mesures nécessaires à fin de garantir la qualité de son service de manière équitable entre ses abonnés.

10.8 Le Client s'engage à utiliser l'offre souscrite conformément à l'usage pour lequel elle a été définie et commercialisée.

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

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 ;

La cession ou la revente, totale ou partielle, des communications illimitée ;

L'utilisation de la puce en tant que modem, lorsque ce service n'est pas spécifié dans l'offre ;

L'utilisation de la Voix sur IP à partir d'un téléphone mobile ;

L'usage peer to peer lorsque ce service n'est pas spécifié dans l'offre.

Orange pourra limiter le débit au-delà d'un usage raisonnable défini dans les fiches descriptives des offres, jusqu'à la date de la prochaine facturation.

Si un Client utilise une offre ou une promotion ou un service d'une manière malveillante vis à vis d'Orange ou vis à vis d'un autre Client, Orange se réserve le droit, après investigation et vérification, de suspendre le(s) Contrat(s) à la date qu'elle juge nécessaire.

Si un Client utilise sa/ses ligne(s) d'une manière qu'Orange juge abusive ou dérangeante à son égard ou à l'égard de ses usagers, cette dernière se réserve le droit de suspendre le(s) Contrat(s) ou l'accès au service Client à la date qu'elle juge nécessaire.

## 11. Résiliation du Contrat :

### 11.1 Résiliation à l'initiative d'Orange :

11.1.1 Le Contrat d'abonnement peut être résilié par Orange, à tout moment et sans préavis, sans que le Client puisse prétendre à une quelconque indemnisation, notamment, dans les cas suivants :

Fausse déclaration du Client concernant le Contrat d'abonnement,

Manquement du Client à l'une de ses obligations contractuelles,

Non réception par Orange du dossier complet de souscription d'abonnement,

Non-paiement par le Client des sommes dues à Orange, (après mise en demeure restée sans effet pendant huit (8) jours), redressement judiciaire si l'administrateur judiciaire ne décide pas de poursuivre le Contrat, liquidation judiciaire.

11.1.2 Le Contrat est résilié de plein droit par Orange, après la suspension du service dans les conditions prévues à l'article 8, sauf si la cause de la suspension est levée pendant ce délai ou si Orange accorde expressément un délai supplémentaire au Client pour s'acquitter de ses obligations. Lorsque cette résiliation intervient avant la fin de la période minimale d'engagement, les redevances d'abonnement restant à courir jusqu'à l'expiration de cette période deviennent immédiatement exigibles.

11.1.3 Le présent Contrat est résilié de plein droit en cas de retrait à Orange des autorisations administratives nécessaires à la fourniture du service de radiocommunication. Orange devra dans ce cas rembourser à ses clients les montants des avances d'abonnement déjà perçus.

### 11.2 Résiliation à l'initiative du Client :

11.2.1 Le Contrat peut être résilié par le Client à tout moment après la date d'expiration de la période minimale d'abonnement par lettre recommandée avec accusé de réception adressée au service Client d'Orange en respectant un préavis minimum d'un mois.

Au regard du délai de préavis, aucune résiliation ne saurait intervenir entre la date de souscription du présent Contrat, et la date d'activation de la ligne. D'autre part, toute réception de demande de résiliation ayant lieu au cours du mois M prendra effet le dernier jour du mois M+1 (en se basant sur le cycle de facturation de l'entreprise). La résiliation pourra intervenir à tout moment, à l'expiration du délai de préavis susvisé. Dans l'intervalle, le Client reste redevable des sommes dues au titre du service et/ou services et options souscrits.

Le Client devra signaler tout problème lié à l'utilisation de sa ligne et ce avant la fin de la période minimale d'abonnement. A défaut de solution, le Client pourra résilier le Contrat par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à Orange. Lorsque le service de base est totalement inaccessible soit dans son lieu de travail soit dans sa résidence principale (sauf cas de force majeure). Le Client aura dans ce cas remboursement des frais de souscription. Cette faculté de résiliation ne pourra être exercée par le client que dans son premier mois de souscription initiale et uniquement après vérification par Orange de

conformément à la réglementation 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 d'Orange.

14.2 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. Orange pourra utiliser ces informations en vue de développer et de commercialiser des produits et services. Orange 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 d'Orange ou par tout autre moyen indiqué par lui. Orange pourra, sous réserve du respect des dispositions de la loi n°2004-63 du 27 juillet 2004 portant sur la protection des données à caractère personnel, 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 d'Orange. Orange devra dans ce cas prendre toutes les précautions nécessaires pour assurer la sécurité de ces données et empêcher les prestataires et/ ou les partenaires de procéder notamment à leur modification ou altération.,

15. Non transfert du Contrat :

Ni la carte SIM ni le numéro d'appel ne sont transférables par voie de cession ou autre sans accord préalable écrit et explicite d'Orange.

16. Limitation de responsabilité d'Orange :

**La responsabilité d'Orange ne peut être engagée :**

- En cas de mauvais fonctionnement ou d'inadéquation du téléphone utilisé par le Client ;
- En cas de mauvaise utilisation par le Client de son terminal et /ou accessoires ;
- En cas de perturbations ou d'indisponibilités locales dues aux aléas des ondes électromagnétiques ;
- En cas d'utilisation du service Orange par une personne non autorisée ;
- En cas de préjudice indirect ou immatériel, subi dans le cadre de l'utilisation du service Orange quelle qu'en soit la nature ;
- En cas de force majeure.

17. Règlement des litiges

17.1 Règlement amiable :

Toute réclamation doit être adressée par écrit contre décharge ou par lettre recommandée avec accusé de réception au service Clients Orange. Celui-ci s'engage à traiter la réclamation dans un délai d'un (1) mois calendaire à compter de la réception de la réclamation.

17.2 Compétence juridictionnelle :

Tout litige pouvant découler de la validité, de l'exécution et/ou de l'interprétation du présent Contrat sera, à défaut d'être réglé à l'amiable par les Parties, soumis aux Tribunaux compétents de Tunis l.