

Orange Burkina Faso S.A.  
771, Avenue du Président Aboubacar Sangoulé LAMIZANA  
01 BP 6622 Ouagadougou 01  
Tel : +226 50 33 14 00 / 01 / 02 – Fax : +226 50 33 14 06  
[www.info@bf.airtel.com](http://www.info@bf.airtel.com) – [www.airtel.com](http://www.airtel.com)

Numéro de Téléphone

IMSI : .....  
Marque de l'appareil : .....  
IMEI : .....

## Contrat d'abonnement

### Information sur l'utilisateur

Nom : ..... Sexe : F  M  Nationalité : .....  
Prénom (s) : ..... CNI  Passeport  Carte Consulaire  Carte militaire  Carte de réfugié   
Date de naissance : ..... Réf. : .....  
Lieu de naissance : ..... Date et lieu d'établissement : .....  
Profession : ..... Date d'expiration : .....  
Téléphone : .....  
Ville et secteur : .....  
Adresse (boîte postale) : .....  
Personne à prévenir en cas de besoin : .....  
Adresse : ..... Souhaitez-vous recevoir la publicité : Oui  Non   
Téléphone : ..... E-mail : .....

### Pour les personnes morales

Société/Entreprise/Association : ..... Mandataire social : .....  
Réf. RCCM/Récépissé : ..... Adresse : .....  
Adresse complète : ..... Bénéficiaire (s) effectif (s) : .....

### Information sur le souscripteur

Nom : ..... Sexe : F  M  Nationalité : .....  
Prénom (s) : ..... CNI  Passeport  Carte Consulaire  Carte militaire  Carte de réfugié   
Date de naissance : ..... Réf. : .....  
Lieu de naissance : ..... Date et lieu d'établissement : .....  
Profession : ..... Date d'expiration : .....  
Téléphone : .....  
Adresse (boîte postale) : .....  
Ville et secteur : .....

Je déclare avoir lu les conditions générales de souscription de Orange Burkina Faso S.A. ci-contre et accepte y adhérer sans réserve.

Signature de l'abonné

Le conseiller Commercial

Date et lieu d'abonnement

### ARTICLE 1 : OBJET

Le présent contrat a pour objet de définir les conditions d'abonnement aux services de téléphonie mobile offerts par Orange Burkina Faso S.A ainsi que l'usage du portemonnaie mobile, Orange Money.

Toute souscription à un abonnement Orange confère d'emblée le droit à un compte Orange Money sauf si Orange Money Burkina Faso S.A a des doutes sur l'identité et /ou la moralité de l'abonné.

Ce contrat constitue un engagement formel de la part de l'abonné dès sa signature à se conformer aux présentes Conditions et ainsi que des modifications ultérieures dès lors qu'il continue à utiliser les services Orange après la modification.

Les services fournis seront disponibles pour les utilisateurs pendant la durée de la licence et/ou de l'agrément accordés respectivement à Orange Burkina Faso S.A et Orange Money Burkina Faso S.A.

Orange Burkina Faso S.A et/ou Orange Money Burkina Faso S.A se réserve le droit de modifier les termes et conditions sans avis préalable de l'abonné

### ARTICLE 2 : DEFINITIONS

**Orange Burkina Faso S.A** : Fournisseur de prestation de téléphonie mobile et de paiement par mobile, Orange Money.

**Orange Money Burkina Faso S.A** : Emetteur de Monnaie Electronique Orange Money  
**Abonné/Utilisateur** désigne toute personne physique qui aura effectué ou bénéficié d'une transaction commerciale en accord avec les termes et conditions générales du présent contrat à son nom propre et pour sa propre utilisation.

**Service** est entendu ici comme la fourniture de prestations présentes ou futures de téléphonie mobile, paiement électronique avec Orange Money et tout autre service se rapportant à l'objet de la société.

**Pack Sim** = Carte Sim + Compte Orange Money.

**Pack Phone** = Appareil + chargeur + batterie + Carte SIM + Compte Orange Money.

### ARTICLE 3 : OBLIGATIONS DE ORANGE BURKINA FASO S.A ET ORANGE MONEY BURKINA FASO S.A

Orange Burkina s'engage à :

- Satisfaire toute demande d'abonnement dans la limite de capacité des systèmes de téléphonie mobile qu'elle exploite et des contraintes de qualité de ses services.
- Prendre toutes les mesures propres à assurer la protection et la confidentialité des informations qu'elle détient ou qu'elle traite.
- Loger dans un Compte Séquestre tous les Paiements et autres sommes reçues relativement aux transactions Orange Money au titre de l'achat de Valeur électronique créditée sur le Compte de l'abonné ou qui sont destinées à l'abonné de sorte à ce que celui-ci puisse recevoir toutes ces sommes équivalentes au solde figurant au crédit de son Compte.

### ARTICLE 4 : OBLIGATIONS DE L'UTILISATEUR

L'abonné s'engage à :

- Respecter les lois et règlements en vigueur, notamment en matière de télécommunications et de lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme.
- En cas de perte ou de vol de la carte SIM avec ou sans l'appareil, avertir immédiatement Orange Burkina Faso S.A et/ou Orange Money Burkina Faso S.A afin de procéder à sa désactivation. L'utilisateur ou l'abonné sera toujours tenu pour responsable de l'usage qui en sera fait jusqu'à sa désactivation.
- S'abstenir pour quelque cause que ce soit de révéler son PIN et/ou son mot de passe à quiconque, y compris au personnel du Service Clientèle.
- Informé Orange Burkina Faso S.A et Orange Money Burkina Faso S.A de tout changement d'adresse et d'identité pour une mise à jour de son contrat d'abonnement, à défaut il assume la responsabilité de tout acte commis avec sa SIM et en supporte les conséquences.
- Fournir en tout temps des informations complètes et exactes en tous points à Orange Burkina Faso S.A. et Orange Money Burkina Faso S.A.

Il reconnaît que tous les numéros de téléphone restent la propriété de Orange Burkina Faso S.A qui se réserve le droit de changer les numéros d'appel (MSISDN) à sa propre discrétion et l'utilisateur ne peut faire aucune réclamation. Orange Burkina Faso S.A ne peut être redevable d'aucun frais découlant de ce changement de numéro.

### ARTICLE 5 : CORRECTION

L'abonné permet à Orange Money Burkina Faso S.A d'effectuer en cas d'erreur de Orange Money Burkina Faso S.A sur une transaction tout ajustement utile sur ladite opération et selon sa procédure interne.

### ARTICLE 6 : SECURITE & RESPONSABILITE

L'abonné est seul à pouvoir utiliser son Equipement Mobile, son Surnom, son mot de passe et/ou son PIN.

L'abonné est seul responsable de toutes communications et/ou supports transmis à l'aide de son mot de passe et/ou de son PIN pouvant être jugés comme étant diffamatoires, illégaux ou commis en violation de tout droit d'auteur. L'abonné est garant de toute réclamation, plainte ou action en justice déposée contre Orange Burkina Faso S.A ou Orange Money Burkina Faso S.A à ce titre et contre toute responsabilité ou dépense encourue ou subie par Orange Burkina Faso S.A ou Orange Money Burkina Faso S.A de ce fait.

Il demeure responsable de la protection et de la bonne utilisation de son Equipement Mobile, de la conservation de son mot de passe et/ou de son PIN par Défaut, de son mot de passe et/ou PIN et de son Surnom en lieu sûr et secret, ainsi que pour toutes les Transactions Orange Money effectuées sur son Compte à l'aide de son mot de passe et/ou

de son PIN. Par ailleurs, tout paiement à l'attention de l'abonné sera exécuté suivant les instructions données à l'aide du mot de passe et/ou du PIN, et ce même si elles ont été données par un tiers. Dès lors que Orange Burkina Faso S.A ou Orange Money Burkina Faso S.A reçoit une instruction émanant du mot de passe et/ou du PIN, elle est, de plein droit, exonérée de toute responsabilité.

#### ARTICLE 7 : SUSPENSION-DECONNEXION-RESILIATION DU COMPTE ET DES SERVICES.

Orange Burkina Faso S.A ou Orange Money Burkina Faso S.A sera en droit de suspendre, interdire, restreindre ou mettre fin à la fourniture des Services Orange (en tout ou partie) et/ou fermer le Compte Orange Money de l'abonné sans encourir une quelconque responsabilité et sans avoir à justifier d'un quelconque motif dans les cas suivants :

- Si l'abonné a été déclaré en faillite ou même incapable de payer ses dettes arrivées à échéance ou s'il a été déclaré en cessation de paiement ou lorsqu'une procédure de redressement judiciaire ou de liquidation (qu'elle soit à son initiative ou à celle de ses créances ou un tiers légalement habilité) a été engagée contre lui ou en cas de dissolution;
- Si Orange Burkina Faso S.A découvre ou soupçonne que l'Équipement Mobile, MSISDN ou mot de passe et/ou PIN est utilisé d'une manière illégale, inappropriée ou frauduleuse ou pour des activités criminelles (ou a été précédemment utilisé ainsi);
- Si un organisme national ou international compétent et dûment habilité par la loi à diligenter une enquête le demande ou lorsqu'une procédure pénale a été engagée à l'encontre de l'abonné ou pour toute autre raison qui, de l'avis de Orange Burkina Faso S.A ou Orange Money Burkina Faso S.A, jette le trouble sur la réputation commerciale de celle-ci ;
- Si l'abonné notifie à Orange Burkina Faso S.A ou Orange Money Burkina Faso S.A qu'un de ses Équipements mobiles a été perdu ou volé ou que le mot de passe et/ou PIN de l'abonné a été perdu ou révélé à toute autre personne ;
- Si des manipulations sur l'Équipement mobile, quelles qu'elles soient, sont de nature, selon Orange Burkina Faso S.A ou Orange Money Burkina Faso S.A, à endommager ou affecter le fonctionnement ou la sécurité du Réseau GSM Orange ou des Services Orange Money ;
- Sur demande de fermeture par un abonné de son propre compte ;
- Si la Carte SIM et/ou le Compte de l'abonné devient/deviennent Inactif(s). Le délai de validité est de 90 jours à compter de la date de la dernière utilisation de la carte SIM ou du Compte (réception ou émission d'appel ou de SMS ou de transfert, envoi ou réception de crédit ou toute action génératrice de revenu). Le numéro d'appel retiré sera alors attribué à un autre utilisateur.

Dans les cas où les Services Orange Money auront été suspendus, déconnectés ou résiliés ou lorsque le Compte aura été fermé, excepté en cas de retrait de l'agrément tout Solde au crédit du compte de l'abonné lui sera remboursé en espèces, chèque ou virement dans la limite de 2 360 FCFA représentant toutes les charges liées à la déconnection et à la fermeture et à condition que celui-ci se présente au siège de Orange Money muni de la preuve de son identité. En cas de retrait d'agrément, les remboursements se feront conformément aux dispositions de l'article 35 alinéas 1 et 2 de l'instruction 008-05-2015 du 21 Mai 2015 régissant les conditions et modalités d'exercice des activités des émetteurs de monnaie électronique dans les États membres de l'Union Monétaire Ouest Africain (UMOA) et dans le délai réglementaire de six (06) mois.

Dans ces cas, la responsabilité de Orange Money Burkina Faso S.A ou de ses préposés ne saurait être engagée par l'abonné ou des ayants-droit de quelque manière que ce soit suite à la résiliation, à la suspension, à l'interdiction ou toute restriction sur son Compte Orange Money.

#### ARTICLE 8 : FRAIS ET LIMITES DES TRANSACTIONS ORANGE MONEY

Le guide des tarifs est disponible auprès du Service Clientèle, des Revendeurs ainsi que sur le site web de Orange Money Burkina Faso S.A.

Les Frais de Transaction sont payables à Orange Money Burkina Faso S.A pour chaque Transaction et seront déduits automatiquement à partir du Compte Orange Money de l'abonné à la conclusion de chaque Transaction Orange Money.

L'abonné recevra une confirmation par SMS contenant un résumé de la Transaction Orange Money conclue.

Les Frais de Transaction incluent la taxe sur la valeur ajoutée ainsi que toutes les autres impositions ou retenues fiscales applicables au Burkina Faso.

Les dispositions de l'article 31 de l'Instruction 008-05-2015 régissant les conditions et modalités d'exercice des activités des émetteurs de monnaie électronique dans les États membres de l'Union Monétaire Ouest Africaine (UMOA) fixe les limites des transactions

[Airtel-Orange](#) Money pour un Utilisateur comme suit :

	Utilisateur non identifié <sup>1</sup>	Utilisateur identifié
<b>Limites en valeur /FCFA</b>		
Limite max. du compte (solde du compte)	200 000	2 000 000
Limite max. d'utilisation/jour	200 000	2 000 000
Limite max. d'utilisation/mois (30 jours calendaires)	200 000	10 000 000
<b>Limite Transactionnelle</b>		
Dépôt max. par transaction.	200 000	2 000 000
<b>Retrait d'espèces</b>		
Limite de retrait /jour en % de la limite disponible.	100%	100%

#### ARTICLE 9 : PREUVE

Pour toute réclamation, l'abonné est tenu de se présenter aux agences Orange muni de son contrat d'abonnement, son reçu d'achat et la pièce d'identité pouvant attester de l'exactitude de son identité.

En cas de litige, seules les informations contenues dans la base de données du système de facturation de Orange Burkina Faso S.A ou du système Orange Money constituent la preuve légale des consommations téléphoniques de l'utilisateur ou de l'utilisation du compte

#### ARTICLE 10 : DEFAILLANCE OU DYSFONCTIONNEMENT DES EQUIPEMENTS

Orange Burkina Faso S.A n'est responsable des interférences ou toutes autres perturbations pouvant affecter une communication téléphonique, de toute perte, de toute défaillance, dysfonctionnement ou retard enregistrés sur tout réseau mobile, téléphone mobile, Équipement, l'Internet, les terminaux ou tout réseau de soutien ou partagé résultant de circonstances au-delà de son contrôle. Par conséquent, aucune indemnité ne pourra être exigée de Orange Burkina Faso S.A pour toute perte de profit ou d'affaire qui serait liée à ces perturbations.

#### ARTICLE 11 : CAS FORTUIT DE FORCE MAJEURE

Si Orange Burkina Faso S.A ou Orange Money Burkina Faso S.A se trouvait dans l'impossibilité d'honorer ses obligations en raison de la survenue d'un événement relevant de la force majeure, Orange Burkina Faso S.A ou Orange Money Burkina Faso S.A ne pourra être responsable de l'interruption définitive ou temporaire du service ou de l'inexécution de ses obligations.

#### ARTICLE 12 : REGLEMENT DES LITIGES

Le présent Contrat est régi par les lois en vigueur au Burkina Faso ;

Les parties s'engagent à régler à l'amiable tout différend ou litige qui pourrait surgir de l'interprétation ou de l'application des présentes conditions d'utilisation des services [Airtel Orange](#) qui constituent le contrat liant les parties ; La partie la plus diligente invitera l'autre partie à un règlement amiable. A défaut de règlement amiable ou à défaut de réponse de l'autre partie dans un délai de trois mois, le différend ou le litige sera réglé par les juridictions compétentes du Burkina Faso.

<sup>1</sup> Il s'agit d'un Abonné [Orange-Airtel](#) Money dont le compte n'a pas encore été validé. Le compte est désactivé trois mois après son ouverture pour faute de non réception des documents KYC (contrat d'abonnement et photocopie du document d'identité).