

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

« win »

## ARTICLE 1 : OBJET/CHAMP D'APPLICATION

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après « **CGV** ») s'appliquent aux ventes conclues par le biais du site internet [www.win.ma](http://www.win.ma) (ci-après « **le Site** ») et/ou l'application mobile **win by inwi** (ci-après « **l'Application** »), entre WANA CORPORATE, société anonyme de droit marocain au capital de 5.857.302.900 MAD, ayant son siège social sis au Lotissement la Colline, Sidi Maârouf, Casablanca, Maroc, inscrite au registre de commerce de Casablanca sous le numéro 99907 (ci-après « **le Fournisseur** ») et les clients contractant pour leurs besoins personnels ou ceux de leur famille (ci-après « **Client(s)** »).

Ces CGV ne s'appliquent que pour les commandes livrables au sein du Royaume du Maroc.

Pour pouvoir souscrire à une offre du Fournisseur et/ou de ses partenaires sur le Site et/ou sur l'Application, le Client doit être domicilié au Royaume du Maroc.

Certaines offres sont assorties de Conditions Générales de Service (ci-après « **CGS** »). En cas de contradiction entre les dispositions des présentes CGV et celles des CGS, les dispositions des CGS prévaudront.

Le Fournisseur peut être amené à modifier certaines dispositions des présentes CGV et ceci sans préavis. Aussi, il est nécessaire que celles-ci soient lues et validées avant chaque nouvelle commande sur le Site et/ou sur l'Application. Ces modifications sont opposables à compter de leur mise en ligne.

## ARTICLE 2 : OFFRES PROPOSEES

Le Site et/ou l'Application proposent plusieurs offres de produit(s) et/ou de service(s) du Fournisseur, commercialisées ou à commercialiser par le Fournisseur et/ou ses partenaires, avec ou sans abonnement. Une sélection des offres du Fournisseur et/ou de ses partenaires est réalisée pour constituer le catalogue de produits et services mis en vente.

Les offres et les prix y correspondants sont valables tant qu'ils sont visibles sur le Site et/ou sur l'Application ou pendant la durée de validité prévue pour chaque offre telle qu'indiquée sur le Site et/ou sur l'Application.

La commande des produits sur le Site et/ou sur l'Application n'est possible que dans la limite des stocks disponibles.

## ARTICLE 3 : COMMANDE

Pour toute commande via le Site et/ou l'Application impliquant la souscription à une offre de service du Fournisseur, le Client devra préalablement créer un compte pour valider sa commande, compte qui lui permettra ensuite d'accéder à son espace personnel, consulter son compte et effectuer ses actes de gestion.

Le Client s'engage à réaliser les actions requises pour que le Fournisseur constitue le dossier client comprenant tout document justificatif demandé par le Fournisseur lors de la commande sur le Site et/ou sur l'Application.

Le Client s'engage, à fournir des informations le concernant à jour, complètes et exactes tant au moment de la création que de la modification de son compte sur le Site et/ou sur l'Application. Il est responsable des informations qu'il communique sur le Site et/ou sur l'Application. A ce titre, le Client est informé et accepte que la saisie de ces informations constitue la preuve de son identité. Toute nouvelle commande implique l'acceptation par le Client des présentes CGV et des CGS correspondantes, le cas échéant.

La prise en charge par le Fournisseur de la commande intervient dès la validation du paiement par le Client et lui est confirmée par e-mail. Dès lors, le Client pourra retrouver les informations liées à sa commande dans son espace client.

Le Fournisseur se réserve le droit de demander au Client des compléments d'information et/ou des justificatifs afin de valider la commande, notamment au regard du montant de la commande ou en cas d'impayés.

Le Fournisseur se réserve le droit de refuser de donner suite à la commande ou de l'annuler en cas d'informations inexactes ou de manière générale si le Client ne remplit pas l'ensemble des conditions susmentionnées pour en bénéficier.

Le Client dispose d'un délai maximum de 6 mois, à compter de la date de paiement, pour activer le Service. Passé ce délai, la commande est annulée sans remboursement du Client.

En cas d'affichage d'informations erronées, quelle qu'en soit la raison (bug informatique, erreur manuelle, erreur technique, ...), la commande pourrait être annulée par le Fournisseur. Le Client en sera informé dans les meilleurs délais.

L'annulation de la commande n'est pas possible après validation du paiement par le Client. Au-delà, le Client bénéficie du droit de rétractation tel que prévu en article 9 ci-dessous.

## ARTICLE 4 : PRIX

Les prix des produits et/ou des services mentionnés, qui s'entendent toutes taxes comprises (tenant compte de la TVA applicable au jour de la commande, tout changement du taux pourra être répercuté sur le prix des produits ou des services), hors frais de livraison, sont ceux en vigueur au moment de la validation du paiement. Ils sont affichés en dirhams marocains.

Le contenu et le prix des offres faites sont susceptibles d'être modifiés par le Fournisseur à tout moment en fonction de l'évolution de l'offre. Cette modification sera portée à la connaissance du Client avant toute validation de la commande.

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

« win »

## ARTICLE 5 : PAIEMENT

### 5.1. Conditions de paiement

L'achat sur le Site et/ou l'Application est effectif après la réalisation par le Client du paiement de sa commande. Toute validation du paiement par le Client vaut commande définitive et mandat irrévocable de payer le prix de la commande affiché en dirhams marocains toutes taxes comprises sous réserves des dispositions de l'article 9 ci-dessous.

Les données enregistrées par le système de paiement utilisé et choisi par le Client constituent la preuve de l'ensemble des transactions financières passées par le Client avec ledit établissement au bénéfice du Site et/ou de l'Application.

L'historique des transactions sera accessible par le Client sur son espace client sécurisé, dans une rubrique dédiée au niveau du Site et/ou de l'Application.

### 5.2. Modes de paiement proposés sur le Site et/ou sur l'Application

Le Client a la possibilité de payer sa commande en utilisant les différents modes de paiement mis à sa disposition par le Fournisseur sur le Site et/ou sur l'Application.

#### 5.2.1. Paiement par carte bancaire en ligne

Pour ce faire, le Client doit impérativement disposer d'une carte bancaire valide (ci-après « CB »).

A aucun moment le code confidentiel ni les données bancaires de la CB du Client n'est réclamé par le Fournisseur. Le paiement par la CB sur le Site et/ou sur l'Application est sécurisé par le partenaire du Fournisseur, qui offre un service de paiement entièrement sécurisé et certifié selon la norme en vigueur.

Le Client a la possibilité d'enregistrer une ou plusieurs cartes bancaires sur son espace client sécurisé via des appellations choisies par lui-même, pour réaliser un paiement futur à travers le Site et/ou l'Application sans ressaisir le numéro de la carte bancaire. Les données de ces CB sont prises en charge à travers le système de sécurisation du partenaire de paiement du Fournisseur par un procédé de tokenisation.

Si le Client choisit d'enregistrer les coordonnées d'une ou de plusieurs cartes bancaires, cet enregistrement se fait sur les plateformes sécurisées de notre partenaire de paiement qui se charge de stocker les coordonnées de la carte bancaire du Client (numéro, date d'expiration) sans les autres données de vérification (CVV), et de sécurité 3DS, ainsi que de fournir un identifiant équivalent, qui permettra au Client de payer par la carte bancaire sans ressaisir les coordonnées.

A tout moment, le Client peut choisir de supprimer une ou plusieurs cartes bancaires enregistrées. Cette suppression implique une désactivation de la ou des cartes bancaires afin que la ou les cartes bancaires ne soient plus utilisables sur le site et l'application, ou sur le système de sécurisation du partenaire.

Le Fournisseur ne peut en aucun cas être tenu comme responsable d'une utilisation frauduleuse des coordonnées bancaires renseignées par le Client à l'occasion du paiement par la CB en ligne sur la plate-forme du partenaire du Fournisseur qui offre le service de paiement.

Le Fournisseur ne saurait en aucun cas être tenu de réparer d'éventuels préjudices subis par le Client à l'occasion de l'utilisation frauduleuse de sa CB suite à une perte ou vol et/ou la divulgation de son code confidentiel, que le Client ait eu connaissance ou non de cette utilisation. En cas d'utilisation frauduleuse d'une CB sur le Site et/ou sur l'Application, le Client reconnaît et accepte que les dispositions relatives à l'utilisation frauduleuse de la carte bancaire prévues dans le cadre des conventions conclues, entre le Client et la banque émettrice de la CB, entre le Fournisseur et son partenaire offrant le service de paiement d'une part et sa banque d'autre part, seront applicables.

Le Fournisseur se réserve en outre, le droit d'exercer toutes les voies de recours possibles contre le Client ou tout tiers ayant tenté d'utiliser ou d'user d'une carte bancaire de manière non conforme aux dispositions des présentes, de manière frauduleuse et de façon générale de manière contraire à la réglementation en vigueur.

#### 5.2.2. Paiement sur le site ou l'application mobile de la banque partenaire

Pour ce faire, le Client doit se rendre sur le site ou l'application mobile de sa banque et renseigner le code de transaction qui lui est communiqué par le Fournisseur. La liste des banques partenaires est affichée sur le Site et/ou sur l'Application lors du choix de ce mode paiement par le Client.

### 5.3. Cas particulier de paiement

Certains achats pourront faire l'objet de restrictions concernant les modes de paiement cités en article 5.2 relativement à la nature de l'achat, au statut du Client ou encore au montant de l'objet payé (un montant minimum ou maximum pourra être requis pour chaque mode de paiement). Ces restrictions seront notifiées au Client par affichage sur le Site et/ou sur l'Application.

### 5.4. Responsabilité liée au paiement

Le titulaire du moyen de paiement utilisé pour le paiement de la facture du cycle suivant est entièrement responsable des usages effectués avec la ligne lors de ce cycle.

## ARTICLE 6 : CLAUSE DE RESERVE DE PROPRIETE

La propriété des produits commandés n'est transférée au Client qu'une fois effectué le paiement intégral du prix facturé et des frais de livraison s'il y a lieu.

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

« win »

## ARTICLE 7 : LIVRAISON

La livraison de la commande s'effectue par l'intermédiaire de notre partenaire de livraison, à l'adresse indiquée par le Client destinataire de la commande, uniquement sur le territoire du Royaume du Maroc. Les délais de livraison sont ceux pratiqués par notre partenaire. Les frais de livraison, s'il y a lieu, sont ceux affichés sur le Site et/ou l'Application au moment de la validation du récapitulatif de la commande et du mode de livraison.

Le Fournisseur se réserve le droit d'expédier la commande par tout autre moyen jugé adéquat.

## ARTICLE 8 : ASSISTANCE CLIENT

L'assistance client est assurée par le service client du Fournisseur et accessible via le Site et/ou l'Application.

Le Fournisseur met à la disposition du Client un espace sécurisé en ligne depuis lequel il peut accéder à toutes informations utiles à la gestion de son compte et effectuer des actes de gestion en autonomie. Le cas échéant, en cas de question(s) relatives au(x) service(s) ou produit(s) du Fournisseur, en cas de besoin d'assistance ou en cas de réclamation(s), le Client a accès à des canaux de contact lui permettant d'échanger avec le service client.

## ARTICLE 9 : DROIT DE RETRACTATION

Le Client ayant passé commande sur le Site et/ou sur l'Application, dispose d'un délai de rétractation de quinze (15) jours calendaires à compter de la date de paiement de la commande. Lorsque ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié, il est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

L'ouverture de l'emballage des produits, la demande d'activation du service par le Client ou l'utilisation des produits et/ou des services par le Client avant l'expiration du délai de rétractation, signifie qu'il renonce à son droit de rétractation.

Pour exercer son droit de rétractation le Client doit, dans le délai cité ci-dessus, procéder à ce qui suit :

- Le Client contacte le Service Client via les canaux de contact mis à sa disposition sur le Site et/ou sur l'Application, et fait part de son souhait de se rétracter ;
- Le Service Client lui envoie sur son adresse e-mail, qu'il a préalablement reconfirmée, le formulaire de rétractation ;
- Le Client télécharge le formulaire de rétractation, le renseigne et le signe, puis l'adresse au Service Client en version scannée lisible, via les canaux de contact, portés à sa connaissance par le Service Client ou sur le Site ou sur l'Application ;
- Le Fournisseur traite la demande dans les 48 heures de sa réception et apporte une réponse au Client par le canal de communication précédemment choisi par le client.

Afin d'identifier et authentifier les Clients, toute demande de rétractation doit comporter dans le formulaire de rétractation au minimum les nom et prénom du Client, son identifiant personnel, son numéro de commande et son numéro de ligne lié à la commande. Toute demande incomplète ne pourra être traitée par le Fournisseur.

Pour les demandes de rétractation acceptées par le Fournisseur, le remboursement se fera dans un délai maximum de 15 jours à compter de la date d'exercice de ce droit par le Client, matérialisée par la date de réception par le Fournisseur du formulaire de rétractation.

## ARTICLE 10 : RESPONSABILITE

Le Fournisseur peut être amené à interrompre le service du Site et/ou de l'Application ou une partie de ce service pour des raisons de maintenance.

Le Fournisseur n'est pas responsable en cas de non disponibilité de ce service.

Les photographies et les textes reproduits et illustrant les produits et services présentés sur le Site et/ou l'Application ne sont pas contractuels.

Le Fournisseur ne saurait aucunement être tenu de réparer d'éventuels dommages indirects et/ou immatériels subis par le Client à l'occasion de l'utilisation du service fourni via le Site et/ou l'Application (pertes d'exploitation, de chiffre d'affaires, préjudices commerciaux, pertes de données, etc...). Le Client est responsable des mots de passe et du login personnels permettant la création et l'utilisation de son compte sur le Site et/ou sur l'Application.

Le Fournisseur ne sera pas tenu pour responsable vis à vis du Client ou d'un tiers de la non-exécution ou du retard dans l'exécution d'une obligation des présentes conditions générales de vente qui seraient consécutifs à la survenance d'un cas de force majeure, habituellement reconnu par la jurisprudence et les tribunaux marocains.

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

## « win »

### ARTICLE 11 : DONNEES PERSONNELLES

Conformément aux dispositions de la loi n°09-08 relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel, le Client reconnaît et accepte que les données à caractère personnel (nom, prénom, adresse, etc.) déclarées par lui ou disponibles chez le Fournisseur lors de l'utilisation du Site et/ou de l'Application sont destinées au Fournisseur et font l'objet d'opérations de traitement pour les besoins de l'exécution de sa commande et du contrat correspondant telles que :

- la collecte ;
- l'enregistrement ;
- le stockage sous différentes formes et quelle qu'en soit la durée ;
- tout autre traitement en général y compris tout transfert par le Fournisseur à ses filiales, ses partenaires commerciaux, ses conseils, ses sous-traitants, aux autorités judiciaires.

Le traitement de ces données a des finalités : techniques, d'information sur les services souscrits et/ou produits acquis, d'adaptation des services souscrits et de gestion, en général, du contrat.

Le Client reconnaît expressément et sans réserve, avoir été amplement informé préalablement des finalités pour lesquelles le traitement de ses données à caractère personnel sont destinées et de tous les droits que lui confère la loi n°09-08 et de toutes les informations devant être communiquées préalablement, conformément à la loi susvisée, lesquelles sont indiquées sur le Site et/ou sur l'Application.

Le Client donne expressément et sans réserve son consentement libre, spécifique et informé aux fins desdits traitements et notamment pour qu'il soit prospecté directement par automate d'appel, télécopieur, courrier électronique ou tout autre moyen employant une technologie de même nature afin de l'informer de ses autres offres de produits et services similaires à ceux souscrits et/ou acquis dans les présentes CGV.

Le Client recevra des informations commerciales par e-mail. S'il ne souhaite pas en recevoir, il doit cliquer sur le lien de désabonnement figurant sur chaque envoi ou depuis son espace.

Le Client est informé que des cookies enregistrent certaines informations et sont stockées dans la mémoire de son disque dur.

Ces informations servent à générer des statistiques d'audience du Site pour le Fournisseur. Ces cookies ne contiennent pas d'informations confidentielles concernant le Client.

Les données à caractère personnel concernant le Client peuvent donner lieu à l'exercice d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition conformément aux dispositions de la loi 09-08, et ce, en adressant un e-mail à l'adresse suivante : [suividedemande@win.ma](mailto:suividedemande@win.ma) avec en objet de cet e-mail « DCP ». Pour ce faire, le Client devra fournir au Fournisseur ses nom, prénom, numéro d'appel ainsi qu'une copie de sa carte d'identité. Il recevra la réponse du Fournisseur directement sur l'adresse e-mail utilisée.

### ARTICLE 12 : OPPOSABILITE DES ECHANGES ELECTRONIQUES ET DE LA SIGNATURE ELECTRONIQUE

Le Client reconnaît et accepte que les enregistrements des transactions et échanges électroniques sur les serveurs informatiques et/ou systèmes d'information du Fournisseur par le biais de son partenaire offrant le service de paiement constituent la preuve des transactions et opérations effectuées par le Client et la justification de leur imputation au Client. Le Client admet et reconnaît expressément que ces enregistrements (et leur reproduction sur tout support) ont force probante en justice. Conformément à la loi n°53-05 relative à l'échange électronique de données juridiques et à la signature électronique, le Client reconnaît expressément que le Contrat puisse être conclu sous la forme d'un écrit électronique. Il admet que cet écrit constitue l'original du document et qu'il soit établi et conservé par le Fournisseur dans des conditions de nature à permettre d'identifier dûment son signataire et à en garantir l'intégrité. Le Client s'engage à ne pas en contester la recevabilité, l'opposabilité ou la force probante sur le fondement de sa nature électronique.

### ARTICLE 13 : LOI APPLICABLE ET REGLEMENT DES LITIGES

Toutes les clauses figurant dans les présentes Conditions Générales de Vente, ainsi que toutes les Conditions Spécifiques sur le Site et/ou sur l'Application sont soumises au droit marocain.

Tout litige résultant de l'exécution ou de l'interprétation des présentes sera porté devant le Tribunal compétent.

### ARTICLE 14 : DECLARATIONS

En passant commande sur le Site et/ou sur l'Application, le Client déclare expressément :

- accepter que des informations lui soient demandées ou adressées par courrier électronique ou via des notifications sur son espace client sécurisé dans le Site et/ou l'Application ;
- qu'il a été suffisamment informé des caractéristiques essentielles du produit et service acheté, qu'il a vérifié l'adéquation des produits et services à ses besoins et a reçu du Fournisseur toutes les informations et conseils nécessaires pour souscrire en connaissance de cause ;
- que les clauses des présentes conditions générales de vente sont claires et compréhensibles.

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE SOUSCRIPTION AU SERVICE MOBILE win

## ARTICLE 1 : DEFINITIONS

Les termes utilisés dans les présentes Conditions Générales et tout autre document faisant partie du Contrat auquel se rapportent les présentes Conditions Générales, auront la signification qui leur est donnée ci-après, sauf lorsque le contexte s'y oppose ou qu'une autre définition est fournie :

- . « **Application** » : désigne l'application **win by inwi** du Fournisseur.
- . « **Carte SIM (Subscriber Identity Module)** » : désigne la carte à puce qui doit être placée dans un téléphone mobile et qui permet au Client d'accéder au Réseau mobile du Fournisseur. Elle permet d'identifier personnellement le Client et contient des informations comme le numéro de téléphone et tout ce qui est relatif au Réseau du Fournisseur et au Service fourni.
- . « **Catalogue Tarifaire** » : désigne les tarifs applicables au Service. Accessibles au Client sur le Site et/ou sur l'Application.
- . « **Client** » : désigne une personne physique ayant souscrit au présent Contrat.
- . « **Conditions Générales de Service** » ou « **CGS** » ou « **Conditions Générales** » : désigne les présentes Conditions Générales du Service du Fournisseur, objet de la souscription.
- . « **Conditions Générales de Vente** » ou « **CGV** » : désigne les Conditions Générales de Vente du Fournisseur.
- . « **Contrat** » : désigne l'accord en vertu duquel le Fournisseur convient de fournir le Service à un Client. Il est formé des Conditions Générales de Vente, des présentes Conditions Générales et du Formulaire de souscription, ainsi que de toutes éventuelles conditions particulières ou spécifiques. En cas de contradiction entre les stipulations des Conditions Générales et celles des éventuelles conditions particulières ou spécifiques, les stipulations desdites conditions particulières ou spécifiques prévalent.
- . « **Dossier de souscription** » : désigne les documents qui doivent être remis par le Client au Fournisseur lors de la souscription au Service. La liste desdits documents est mise à la disposition du Client par le Fournisseur sur le Site et/ou sur l'Application.
- . « **Equipements** » : désigne les biens de télécommunications nécessaires à l'accès au Service, tels que la Carte SIM, le téléphone mobile ou tout autre produit commercialisé par le Fournisseur.
- . « **Formulaire de souscription ou Formulaire** » : désigne le formulaire permettant à un Client de souscrire au Service et qui détaille les éléments techniques et administratifs nécessaires à la mise en place dudit Service. Le Formulaire est accessible sur le Site et/ou sur l'Application.
- . « **Fournisseur** » : désigne l'opérateur de télécommunications WANA CORPORATE S.A.
- . « **Pochette SIM** » : désigne un kit comprenant un guide d'utilisation, une Carte SIM permettant au Client d'accéder au Service.
- . « **Partie(s)** » : désigne le Fournisseur et/ou le Client.
- . « **Réseau** » : désigne l'ensemble des équipements de télécommunications du Fournisseur et toute autre infrastructure de télécommunications utilisée par le Fournisseur pour la fourniture du Service.
- . « **Service** » : désigne le Service de télécommunications mobile fourni par le Fournisseur tel que décrit à l'article 4 ci-dessous.
- . « **Services supplémentaires** » : désigne les services optionnels fournis au Client sur sa demande en sus du Service du Fournisseur.
- . « **Site** » : désigne le site : [www.win.ma](http://www.win.ma) du Fournisseur.

## ARTICLE 2 : OBJET/CHAMP D'APPLICATION

Les présentes ont pour objet de définir les conditions et modalités en vertu desquelles le Fournisseur met à la disposition du Client le Service dont les spécificités sont définies dans le Formulaire.

## ARTICLE 3 : DUREE ET DATE D'EFFET DU CONTRAT

Le Contrat prend effet à compter de la date de mise en service. Le Contrat est conclu pour une durée indéterminée sans période minimale d'engagement, selon les conditions de l'offre souscrite par le Client.

## ARTICLE 4 : DESCRIPTION DU SERVICE FOURNI

**4.1** Le Service permet au Client, dans la limite des zones de couverture, d'avoir accès au Service mobile, et le cas échéant lui donne accès à des Services supplémentaires via la souscription d'options spécifiques.

**4.2** Le Service peut être souscrit auprès du Fournisseur sur le Site et/ou sur l'Application. Le Client dispose d'un droit de rétractation conformément aux Conditions Générales de Ventes disponibles sur le Site et/ou sur l'Application.

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE SOUSCRIPTION AU SERVICE MOBILE win

**4.3** Cas particulier de souscription aux offres de Service comprenant une offre illimitée voix et/ou internet mobile (ci-après « Offre Illimitée ») :

Lorsque le Client souscrit ou bénéficie d'une Offre Illimitée, les types de communications illimitées concernées seront précisées sur le Site et/ou sur l'Application.

Tous types de communications, quelle qu'en soit la nature, non inclus dans le cadre de l'Offre Illimitée seront facturés au Client, en sus du montant du forfait de l'Offre Illimitée, aux tarifs en vigueur.

En tout état de cause, le Client est informé que les types de communications suivantes seront toujours facturés en sus du montant du forfait mensuel souscrit aux tarifs en vigueur à savoir : appels surtaxés, SMS surtaxés, appels et SMS émis depuis l'étranger (en roaming), appels et SMS reçus à l'étranger (en roaming), Data (internet mobile) en roaming, appels et SMS destinés à des numéros internationaux.

Lorsque les communications illimitées sont possibles, elles ne sont autorisées que pour un usage personnel non lucratif direct.

Le Client s'engage à adopter un comportement raisonnable dans le cadre de l'utilisation de cette Offre Illimitée et ce, afin de permettre à tous les clients du Fournisseur d'accéder au Réseau dans des conditions optimales.

Le Fournisseur se réserve le droit, en cas d'utilisation inappropriée d'une Offre Illimitée, après information préalable par tout moyen, de suspendre puis de résilier de plein droit ladite Offre.

Constituent notamment des cas d'utilisation inappropriée d'une Offre Illimitée :

- l'utilisation des communications illimitées à des fins autres que personnelles (notamment aux fins d'en faire commerce : téléboutique, centre d'appel, télémarketing, etc.) ;
- toute utilisation de l'Offre Illimitée dans un boîtier radio, ou Simbox ou PABX ou tout autre équipement destiné à un usage fixe et pouvant s'interfacer avec plusieurs postes téléphoniques ;
- 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 de la ligne 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 illimitées ;
- l'utilisation aux fins de voix sur IP, sauf à ce que cet usage ait été expressément prévu ;
- l'envoi en masse de communications (appels, SMS et MMS) de façon automatisée ou non.

Pour le cas de l'internet mobile via le Réseau mobile, et afin de garantir un usage équitable des ressources par l'ensemble des clients, le Fournisseur se réserve le droit, en cas d'usage abusif, de limiter la bande passante offerte ou de suspendre l'accès des lignes concernées.

Est défini comme usage abusif :

- toute utilisation de l'accès mobile à internet au-delà de la limite en volume de data considérée comme équitable (limite publiée sur le Site et/ou sur l'Application) ;
- toute utilisation de l'accès mobile à internet sur téléphone comme modem. Le Fournisseur propose des modems adaptés à cet usage.

## ARTICLE 5 : CARTE SIM

**5.1** Le Fournisseur remet au Client une Carte SIM, qui permet d'identifier techniquement et d'individualiser le Client sur le Réseau, et à laquelle est associé un numéro d'appel attribué par le Fournisseur. Le numéro d'appel figure sur le Formulaire, lequel ne peut faire l'objet d'aucune cession ou de protection au titre d'un quelconque droit de propriété industrielle ou intellectuelle. Ledit numéro pourra faire l'objet d'une modification à tout moment pour des raisons techniques ou liées à l'exploitation du Service ou notamment sur demande du régulateur en cas de changement de plan de numérotation. Cette modification ne peut en aucun cas entraîner la résiliation du Contrat ou donner lieu à une quelconque indemnisation.

**5.2** Le Fournisseur est seul propriétaire de la Carte SIM. En conséquence, le Client ne peut la céder, la louer, la détruire, ou la dégrader de quelques manières que ce soit. Elle peut être remplacée ou mise à jour par le Fournisseur pour permettre au Client de bénéficier d'améliorations techniques ou en cas de défaillance constatée de ladite Carte.

**5.3** La Carte SIM est utilisable exclusivement dans le cadre du Service sur le Réseau avec un téléphone mobile compatible et agréé par l'Agence Nationale de Réglementation des Télécommunications (ANRT).



# CONDITIONS GÉNÉRALES DE SOUSCRIPTION AU SERVICE MOBILE win

## ARTICLE 6 : ROAMING

**6.1** Le Client, sous réserve d'avoir demandé l'activation du service Roaming au Fournisseur et d'avoir correctement paramétré son Equipement, peut accéder, dans le cadre de l'utilisation du Service, aux réseaux des opérateurs tiers avec lesquels le Fournisseur a conclu un accord d'itinérance et ce, dans la limite des zones de couverture des réseaux desdits opérateurs tiers.

**6.2** La liste des pays dans lesquels le Roaming est disponible, la définition des zones géographiques et les tarifs du service Roaming peuvent être modifiés selon l'évolution de ces accords. De telles modifications ne donnent en aucun cas au Client le droit de mettre fin à son Contrat.

**6.3** L'utilisation du Service en mode Roaming est facturée sur la base des tarifs indiqués sur le Site et/ou l'Application.

**6.4** Le Fournisseur met en œuvre les moyens nécessaires au bon fonctionnement du Service en mode Roaming. Toutefois, le Fournisseur ne peut être tenu responsable des éventuels dysfonctionnements provenant des réseaux des opérateurs tiers et sa responsabilité ne sera pas engagée en raison de perturbations ou d'interruptions de Service résultant d'incidents techniques avec un ou plusieurs opérateur(s) tiers participant au service Roaming. En conséquence, le Client ne pourra prétendre à aucune indemnité auprès du Fournisseur. L'obligation du Fournisseur quant à la qualité de Service est une obligation limitée uniquement au Service fourni dans le cadre du Réseau du Fournisseur et selon les termes des présentes.

## ARTICLE 7 : MODALITES DE FOURNITURE DU SERVICE

**7.1** Le Fournisseur détermine seul les moyens techniques nécessaires à la fourniture du Service.

**7.2** La date de mise en service effective est celle de l'activation du Service. Elle constituera le point de départ de la facturation des sommes dues au titre du Contrat.

Le Client dispose d'un délai maximum de 6 mois, à compter de la date de paiement, pour activer le Service. Passé ce délai, la commande est annulée sans remboursement du Client.

Si la souscription au Service du Fournisseur s'effectue dans le cadre d'une procédure de portabilité du numéro en provenance d'un opérateur tiers, l'activation de la ligne se fera à la date de portabilité effective du numéro de la ligne. Le processus de portabilité est décrit sur le Site et/ou sur l'Application.

Si la souscription au Service du Fournisseur s'effectue dans le cadre d'une migration d'une offre inwi vers une offre **win**, l'activation de la ligne se fera à la date de migration effective. Le processus de portabilité est décrit sur le Site et/ou sur l'Application.

Il est porté à la connaissance du Client que la portabilité de la ligne en provenance d'un opérateur tiers ou la migration de la ligne d'une offre inwi vers une offre **win**, entraîne la résiliation du contrat de service y afférent. Le Client est invité à prendre connaissance auprès de son opérateur des conditions de résiliation avant de procéder à la demande de portabilité ou de migration auprès du Fournisseur.

## ARTICLE 8 : TARIFS

**8.1** Les tarifs en vigueur du Service sont détaillés sur le Site et/ou l'Application.

**8.2** Toute modification ultérieure desdits tarifs s'applique au Client sous réserve, en cas de hausse des tarifs, d'en aviser préalablement le Client par tout moyen de communication (y compris par SMS et/ou via adresse mail du Client) avant sa mise en œuvre. Les tarifs ainsi modifiés sont publiés notamment sur le Site et/ou sur l'Application du Fournisseur. Si le Client n'approuve pas cette modification, il devra en aviser le Service Client via les canaux mis à sa disposition sur le Site et/ou sur l'Application dans un délai de 30 (trente) jours à compter de la date de prise d'effet de ladite modification. Passé ce délai, et si le Fournisseur ne reçoit aucune notification de la part du Client, il sera entendu que ce dernier accepte la modification des tarifs.

## ARTICLE 9 : FACTURATION

**9.1** Les factures, établies par périodicité mensuelle, sont payables en dirhams, dans la date limite fixée sur la facture, selon le mode de paiement choisi par le Client parmi les moyens de paiement disponibles sur le Site et/ou sur l'Application.

Le Client devra payer le prix majoré de la Taxe sur la Valeur Ajoutée (TVA) si applicable et de toute autre taxe applicable au jour de la facturation.

Le Client reconnaît et accepte que le Fournisseur lui adressera chaque mois une notification de mise à disposition de sa facture à payer, au format électronique. Le Client pourra accéder à sa facture à payer en ligne sur son espace Client pendant la durée de validité de la facture, soit jusqu'à la fin du cycle en cours et avant démarrage du cycle suivant.

**9.2** Les frais d'acquisition des Equipements et/ou de la Pochette SIM pourront être facturés au Client au moment de la souscription au Service.

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE SOUSCRIPTION AU SERVICE MOBILE win

**9.3** Les factures à payer par le Client au titre du Service peuvent comprendre (liste non-exhaustive) :

- les frais de mise en service de la ligne et des Services supplémentaires ;
- les redevances mensuelles pouvant inclure un forfait de communication, et perçues d'avance pour la période de facturation suivante ;
- les redevances mensuelles d'abonnement aux services des partenaires du Fournisseur...

En cas de non-paiement, le Fournisseur se réserve également le droit de suspendre et de résilier le Service conformément aux articles 15 et 17 des présentes.

**9.4** Le Client est informé que les réclamations, relatives aux factures, doivent impérativement être formulées auprès du Service Client via les canaux disponibles sur le Site et/ou l'Application, et ce, dans un délai de 30 (trente) jours à compter du jour qui suit la date de paiement de l'échéance objet de la réclamation. Une fois ce délai expiré, le Client est présumé avoir accepté les montants indiqués sur les factures.

En aucun cas, une réclamation relative à une facture émise par le Fournisseur, ne dispense le Client du paiement de ladite facture dans le délai indiqué. S'il s'avère que la contestation de la facture par le Client est fondée, le Fournisseur procédera à la rectification nécessaire sur les factures suivantes.

## ARTICLE 10 : MIGRATION

Le Client peut demander le changement du type de Service auquel il a initialement souscrit moyennant le paiement des frais correspondants si nécessaire et sous réserve des conditions particulières de souscription au nouveau service. Les conditions tarifaires et modalités de changement de Service sont définies sur le Site et/ou l'Application.

## ARTICLE 11 : OBLIGATIONS ET RESPONSABILITES DU CLIENT

**11.1** Le Client s'engage à respecter toutes les dispositions d'ordre législatif, réglementaire ou déontologique nationales et internationales en vigueur notamment en matière de télécommunication. Le Client s'engage à n'utiliser, conformément à la réglementation en vigueur, que des Equipements agréés par l'ANRT.

**11.2** Le Client est responsable de l'usage du Service, des Equipements ou de la Carte SIM et des conséquences inhérentes à une utilisation : non-conforme à la réglementation en vigueur, illicite, abusive ou contraire aux usages, aux bonnes mœurs ou à l'ordre public et aux présentes.

Sont notamment interdits :

- l'encombrement volontaire ou involontaire des serveurs de messageries du Fournisseur et/ou des destinataires de mails par du publipostage sauvage (spamming, bulk e-mail, junk e-mail ou mail bombing) ou de son Réseau, ou de l'envoi de messages attractifs générant nécessairement un nombre important de réponses (teasing ou trolling), pouvant ainsi perturber la disponibilité desdits serveurs ou Réseau ;
- toute duplication de la Carte SIM, utilisation de la Carte SIM à des fins commerciales, utilisation de la Carte SIM aux fins de modifier l'acheminement d'un service de télécommunication sur un réseau public de télécommunication, tout usage frauduleux de la Carte SIM ;
- toute diffusion de tout virus ou fichier informatique conçu pour limiter, interrompre ou détruire le Réseau du Fournisseur et/ou tout Equipement ou autre outil de télécommunication ;
- toute opération consistant à stocker, télécharger ou envoyer toute donnée prohibée, illicite, illégale, contraire aux bonnes mœurs ou à l'ordre public et portant atteinte ou étant susceptible de porter atteinte aux droits de tiers ;
- toute utilisation (téléchargement, transmission etc.) des données ou fichiers protégés par quelconque droit notamment des droits de propriété intellectuelle ou industrielle. Il appartient au Client de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et/ou logiciels notamment de la contamination par d'éventuels virus circulant sur le réseau Internet ou de l'intrusion d'un tiers dans le système des Equipements ou à d'autres outils ou équipements à quelque fin que ce soit ;
- le streaming, le peer to peer et la voix sur IP pour les communications data sur mobile ; etc.

Par voie de conséquence, le Client et/ou le titulaire du moyen de paiement s'engage(nt) à relever et garantir le Fournisseur contre tous dommages causés au Fournisseur ou aux tiers par ledit usage et ladite utilisation.

**11.3** Le Client est responsable du paiement de l'ensemble des sommes facturées au titre du présent Contrat. Le Client déclare qu'il n'est redevable envers le Fournisseur, à la date de souscription du Contrat, d'aucune somme exigible relative à d'autres services de télécommunications.



# CONDITIONS GÉNÉRALES DE SOUSCRIPTION AU SERVICE MOBILE win

**11.4** Le Client s'engage à respecter les prescriptions données par le Fournisseur relatives aux modifications techniques éventuelles à apporter aux Equipements ou aux accessoires utilisés lorsqu'elles résultent des contraintes et/ou des normes techniques imposées au Fournisseur par les autorités réglementaires notamment l'ANRT.

**11.5** Le Client s'engage à communiquer, lors de la souscription au Service et pendant toute la durée du Contrat, des informations d'identification exactes conformes à son document d'identité (notamment son nom, prénom, pièce d'identité, adresse postale, adresse mail valide). Par conséquent, le Client est responsable des données qu'il communique au Fournisseur. Toute modification de ses données et/ou de son adresse postale et/ou électronique doit être portée à la connaissance du Fournisseur dans les plus brefs délais.

**11.6** 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. De même, le Client s'engage à ne pas céder, louer, détruire ou dégrader de quelque manière que ce soit, les Equipements ou la Carte SIM mis à sa disposition par le Fournisseur.

**11.7** Pour certains services dont l'accès nécessite un code confidentiel (communiqué par le Fournisseur au Client et/ou choisi par le Client lui-même), le Client doit prendre toutes les mesures propres à assurer la sécurité dudit code. De ce fait, le Client est responsable de la conservation et de la confidentialité de ce code ainsi que de tous les actes réalisés au moyen de ce code confidentiel.

**11.8** Le Client est expressément informé que les contenus stockés, utilisés, transmis et reçus à travers le Service le sont sous sa seule responsabilité, quel que soit le mode d'utilisation. Par conséquent, le Client assume l'entière responsabilité, tant civile que pénale, attachée à ces opérations.

**11.9** Les services de type Internet et transmission de données sur mobile sont de nature à débit variable, notamment selon l'état de couverture et le nombre de clients simultanés. Le Fournisseur informe expressément le Client que les débits constatés peuvent varier d'une utilisation à une autre et peuvent être différents des valeurs nominales offertes par les technologies utilisées.

**11.10** Le titulaire du moyen de paiement est responsable au même titre que le Client de l'usage du Service et ce, conformément aux dispositions des Conditions Générales de Vente du Fournisseur.

## ARTICLE 12 : OBLIGATIONS ET RESPONSABILITES DU FOURNISSEUR

**12.1** Le Fournisseur s'engage à satisfaire toute demande de souscription dans la limite de la capacité du Réseau qu'il exploite et à apporter, dans la mise en œuvre du Service, tout le soin nécessaire selon les usages reconnus pour le type de Service.

**12.2** Le Fournisseur n'assume aucune responsabilité vis-à-vis du Client et/ou des tiers dans les cas suivants :

- en cas de force majeure telle que définie par les textes en vigueur et la jurisprudence ;
- en cas de manquement par le Client à l'une de ses obligations prévues par les présentes ;
- en cas de suspension du Service dans les cas visés au sein de l'article 15 ;
- en cas de tout changement de nature technique ou technologique ou en cas de décision des autorités réglementaires affectant la fourniture du Service ;
- en cas de mauvaise utilisation ou utilisation illégale, frauduleuse, illicite ou abusive par le Client et/ou ses correspondants du Service et/ou des Equipements et de la Carte SIM ;
- en cas de dysfonctionnements ou de pannes survenant sur le Réseau du Fournisseur ou sur les réseaux interconnectés. Le Client comprend que le Service peut être temporairement indisponible pour entretien, renforcement ou extension du Réseau ;
- en cas de faits imputables au Client ou aux tiers ;
- en cas de faits non imputables au Fournisseur ;
- en cas de changement de numérotation ;
- cas de vol ou de perte des Equipements et/ou de la Carte SIM ;
- en cas de dommages indirects du Client ou des tiers tels que, sans que cette liste ne puisse être considérée comme étant exhaustive : les pertes d'exploitation, de profits, de données, de clients ou financières, etc. ;
- le Fournisseur étant neutre par rapport au contenu des informations transmises sur son Réseau dans le cadre du Service, celui-ci n'assume aucune responsabilité vis-à-vis du contenu ou en cas d'enregistrement par le Client ou par des tiers des conversations téléphoniques de celui-ci, des actions ou omissions qui ne lui sont pas imputables et qui violent le secret des communications téléphoniques.

## ARTICLE 13 : GARANTIE DES EQUIPEMENTS

**13.1** Sous réserve d'une utilisation normale conformément à celle prescrite par le guide d'utilisation remis au Client, les Equipements bénéficient des garanties suivantes à compter de la date de signature du Formulaire de Souscription :

- 1 (un) an pour le téléphone mobile hors accessoires ;
- 6 (six) mois pour les chargeurs et les batteries.

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE SOUSCRIPTION AU SERVICE MOBILE win

**13.2** Cette garantie ne couvre pas les cas suivants :

- dommages causés aux Equipements par le Client en raison du non-respect du guide d'utilisation, d'une mauvaise installation ou d'une mauvaise manipulation ou en raison de leur association avec d'autres équipements n'appartenant pas au Fournisseur ;
- accident physique de l'Equipement notamment par choc ou chute ;
- oxydation : notamment par infiltration d'eau ou exposition à un taux d'humidité élevé ;
- exposition au soleil ou à une température élevée ;
- utilisation d'accessoires n'étant pas d'origine ;
- n° IMEI du téléphone mobile ou N°ESN du Modem falsifié ou effacé.

**13.3** La garantie prend fin immédiatement dans le cas où le Client effectuerait ou ferait effectuer une réparation ou une modification d'un Equipement par une entité autre qu'une entité autorisée par le Fournisseur.

## ARTICLE 14 : VOL OU PERTE D'UN EQUIPEMENT ET/OU CARTE SIM

**14.1** En cas de perte ou de vol d'un Equipement et/ou de la Carte SIM, le Client doit depuis son espace Client sur le Site et/ou l'Application, demander le blocage de sa carte SIM et commander une nouvelle Carte SIM qu'il devra activer dès sa réception pour pouvoir bénéficier à nouveau du Service.

**14.2** Le Contrat reste en vigueur et les redevances liées à la fourniture du Service sont facturées pendant la période durant laquelle la ligne est suspendue.

**14.3** Le Client est informé que les Equipements ne sont couverts d'aucune police d'assurance pour perte et/ou vol ou tout autre préjudice sauf la garantie constructeur de l'Equipement visée au sein de l'article 13. En conséquence, le Client ne peut, en aucun cas et sous quelque prétexte que ce soit, demander au Fournisseur de lui attribuer un nouvel Equipement en lieu et place de l'Equipement qui a été déclaré volé ou perdu.

## ARTICLE 15 : SUSPENSION DE SERVICE

**15.1** Sous réserve des dispositions de l'article 17.2, le Fournisseur se réserve le droit de suspendre immédiatement l'accès au Service souscrit par le Client, sans préavis par simple notification, et sans que celui-ci ne puisse prétendre à une quelconque indemnisation dans les cas suivants :

- en l'absence de régularisation du Dossier de Souscription ;
- en cas de manquement du Client à ses obligations contractuelles au titre du présent Contrat ou à l'égard d'autres contrats d'abonnement dont le Client pourrait être titulaire ;
- en cas de non règlement total ou partiel d'une facture à la date limite fixée par le Fournisseur ;
- en cas de cession ou de transmission du Contrat ou du bénéfice de l'utilisation de la Carte SIM ou des Equipements sans avoir sollicité l'accord préalable exprès du Fournisseur ;
- en cas de fausse déclaration, d'usurpation d'identité ou d'utilisation frauduleuse du Service ;
- en cas de violation des dispositions légales, notamment en matière d'ordre public et de bonnes mœurs, ou en cas d'agissements de nature à perturber le Réseau du Fournisseur ou le réseau Internet ;
- en cas de force majeure au sens de la jurisprudence et de la réglementation en vigueur.

**15.2** En dehors des cas de force majeure, la suspension de Service, telle que visée à l'article 15.1 ci-dessus n'entraîne pas l'arrêt de la facturation du Service ainsi que tous les Services supplémentaires souscrits par le Client dans le cadre des présentes.

**15.3** Le Service pourra également être suspendu par le Fournisseur sans aucun préavis et par simple notification en cas de demande des autorités gouvernementales, du régulateur ou toute autre autorité judiciaire ou administrative compétente et en cas de travaux d'entretien, d'extension ou de maintenance du Service ou tout changement d'ordre technique ou technologique.

**15.4** Le Client dispose d'un délai de 7 jours pour consommer les pass qu'il aurait souscrit avant sa suspension effective.

**15.5** En cas de suspension, quelle qu'en soit la cause, le Client reste tenu des obligations visées à l'article 11 ci-dessus.

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE SOUSCRIPTION AU SERVICE MOBILE win

## ARTICLE 16 : MODIFICATION

**16.1** Le Fournisseur se réserve le droit de modifier le Contrat sous réserve d'en avoir informé le Client par tout moyen de communication (y compris par SMS et/ou via adresse mail du Client) avant la mise en œuvre de ladite modification. Si le Client n'approuve pas cette modification, il devra notifier au Fournisseur via les canaux de contact mis à sa disposition sur le Site et/ou l'Application, son intention de résilier le Contrat, dans un délai de 30 (trente) jours. Passé ce délai, et si le Fournisseur ne reçoit aucune notification, il sera entendu que le Client accepte la modification concernée. Il est entendu que le cas de résiliation à l'initiative du Client pour modification du Contrat est dérogatoire par rapport à la résiliation prévue au sein de l'article 17.1 des présentes.

**16.2** Par dérogation à l'article 16.1, le Fournisseur pourra introduire, sans notification préalable, des changements dans les systèmes, les installations, la numérotation du numéro d'appel du Client et les changements rendus nécessaires par l'organisation et les besoins du Service, des convenances et des adaptations techniques ou technologiques, ainsi que les modifications du Contrat édictées par les textes légaux ou réglementaires. En cas de modification du numéro d'appel du Client, celui-ci sera informé par tout moyen de ladite modification avant l'entrée en vigueur de celle-ci. Toute modification à ce titre ne donnera pas la possibilité au Client de demander la résiliation du Contrat.

**16.3** Le Client s'engage à informer immédiatement le Fournisseur, via les canaux de contact mis à sa disposition sur le Site et/ou l'Application, de tout changement le concernant.

**16.4** Le Client peut modifier, à tout moment, depuis son espace sur le Site et/ou sur l'Application, son offre pour le mois suivant tant qu'il n'a pas payé son forfait pour le mois suivant. La modification sera effective à la date de fin du cycle en cours.

Si le Client a déjà payé son forfait pour le mois suivant, il ne pourra qu'ajouter des Services supplémentaires et les payer immédiatement.

## ARTICLE 17 : RESILIATION

### 17.1 Résiliation à la demande du Client :

Le Contrat pourra être résilié par le Client, à tout moment, selon le processus suivant :

- Le Client contacte le Service Client via les canaux de contact mis à sa disposition sur le Site et/ou l'Application, et fait part de son souhait de résilier son Contrat de Service ;
- Le Service Client envoie au Client sur son adresse e-mail, qu'il a préalablement reconfirmée, le formulaire de résiliation ;
- Le Client télécharge le formulaire de résiliation, le renseigne et le signe puis l'adresse en version scannée lisible, via les canaux de contact, portés à sa connaissance par le Service Client ou sur le Site et/ou l'Application ;
- Le Fournisseur traite la demande dans les 48 heures de sa réception et informe le Client via le canal précédemment choisi par le Client de la date de résiliation du Contrat de Service.

Afin d'identifier et d'authentifier les résiliations des Clients, toute demande de résiliation doit comporter dans le formulaire de résiliation au minimum le nom, prénom du Client, son numéro de ligne et ses identifiants. Toute demande incomplète ne pourra être traitée par le Fournisseur.

### 17.2 Résiliation par le Fournisseur :

Le Contrat pourra être résilié par le Fournisseur, après en avoir avisé le Client par n'importe quel moyen, sans que ce dernier ne puisse prétendre à une quelconque indemnisation, dans les cas ci-après exposés :

- (i) absence de régularisation par le Client du Dossier de Souscription,
- (ii) manquement du Client à l'une quelconque de ses obligations contractuelles au titre du présent Contrat ou au titre d'autres contrats d'abonnement dont le Client pourrait être titulaire,
- (iii) non-paiement total ou partiel par le Client des sommes dues au Fournisseur,
- (iv) cession ou transmission du Contrat ou du bénéfice de l'utilisation de la Carte SIM sans avoir sollicité l'accord préalable exprès du Fournisseur, cette résiliation sera effective immédiatement sans aucun préavis, et ce, dès notification par le Fournisseur,
- (v) fausse déclaration, usurpation d'identité ou utilisation frauduleuse ou illégale du Service et/ou de la Carte SIM, étant précisé que cette résiliation sera effective immédiatement sans aucun préavis et sans préjudice de tous dommages et intérêts, et ce, dès notification par le Fournisseur,
- (vi) pour toute raison d'ordre technique, la résiliation pouvant intervenir au terme du délai prévu dans la lettre de notification,
- (vii) modification ou suppression de toute autorisation, contrat ou licence nécessaire à la fourniture du Service, cette résiliation sera effective immédiatement sans aucun préavis, et ce, dès notification par le Fournisseur,
- (viii) décès du Client, le Fournisseur pourra, dans ce cas, résilier le Contrat dès qu'il en aura reçu les documents justificatifs,
- (ix) pour toute raison d'ordre réglementaire, la résiliation pouvant intervenir au terme du délai prévu au sein de la décision réglementaire concernée,
- (x) en cas de violation des dispositions légales, notamment en matière d'ordre public et de bonnes mœurs, ou en cas d'agissements de nature à perturber le Réseau du Fournisseur, cette résiliation sera effective immédiatement sans aucun préavis, et ce, dès notification par le Fournisseur ;
- (xi) en cas de force majeure tel que défini par les textes en vigueur et la jurisprudence, la résiliation sera effective immédiatement et ce dès notification.

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE SOUSCRIPTION AU SERVICE MOBILE win

Dans les cas mentionnés au sein des points (i), (ii), (iii) ci-dessus, la résiliation sera effective au terme d'un délai de préavis maximum de 7 (sept) jour, après avoir avisé le Client que faute d'une régularisation de sa situation, son Contrat serait résilié.

## 17.3 Effets de la résiliation

**17.3.1** En cas de résiliation du présent Contrat et en l'absence de portabilité du numéro d'appel faisant l'objet de résiliation, le Fournisseur se réserve le droit de réaffecter le numéro d'appel du Client à un autre Client.

**17.3.2** En cas de resouscription après résiliation, un nouveau numéro d'appel est attribué au Client par le Fournisseur.

**17.3.3** À l'expiration du présent Contrat et quelle qu'en soit la cause, le Client est tenu de restituer au Fournisseur la Carte SIM. Le Client demeure responsable de la Carte SIM tant qu'elle n'a pas été restituée au Fournisseur.

**17.3.4** La résiliation d'un ou plusieurs Service(s) souscrit par le Client au titre du présent Contrat n'entraîne pas celle des abonnements des autres services souscrits par le Client, sauf en cas de résiliation pour utilisation frauduleuse ou illégale du Service ou en cas de résiliation pour défaut de paiement.

**17.3.5** La résiliation rend exigible toutes les sommes dues au Fournisseur.

**17.3.6** La résiliation du Contrat entraîne ipso facto celle des abonnements aux Services supplémentaires en complément du Service objet de la résiliation.

## ARTICLE 18 : RECLAMATION

Toute réclamation doit être formulée via les canaux de contact disponibles au niveau de l'espace Client du Site et/ou de l'App.

## ARTICLE 19 : VALIDITE

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

Le fait que des autorités judiciaires ou administratives, déclarent nulle ou non exécutoire l'une quelconque des dispositions du Contrat n'affectera pas la validité des autres dispositions.

## ARTICLE 20 : CESSION

Le Fournisseur pourra céder librement le Contrat, dans le respect de la réglementation en vigueur sans le consentement du Client.

Le Client reconnaît et accepte que le Contrat, de même que les droits d'accès et d'utilisation du Service, sont non exclusifs et non transmissibles que ce soit à titre gratuit ou onéreux.

## ARTICLE 21 : DONNEES PERSONNELLES

Conformément aux dispositions de la loi n°09-08 relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel, le Client reconnaît et accepte que les données à caractère personnel (nom, prénom, adresse, etc.) déclarées par lui ou disponibles chez le Fournisseur lors de l'utilisation du Site et/ou de l'Application sont destinées au Fournisseur et font l'objet d'opérations de traitement pour les besoins de l'exécution de sa commande et du contrat correspondant telles que :

- la collecte ;
- l'enregistrement ;
- le stockage sous différentes formes et quelle qu'en soit la durée ;
- tout autre traitement en général y compris tout transfert par le Fournisseur à ses filiales, ses partenaires commerciaux, ses conseils, ses sous-traitants, aux autorités judiciaires.

Le traitement de ces données a des finalités : techniques, d'information sur les services souscrits et/ou produits acquis, d'adaptation des services souscrits et de gestion, en général, du contrat.

Le Client reconnaît expressément et sans réserve, avoir été amplement informé préalablement des finalités pour lesquelles le traitement de ses données à caractère personnel sont destinées et de tous les droits que lui confère la loi n°09-08 et de toutes les informations devant être communiquées préalablement, conformément à la loi susvisée, lesquelles sont indiquées sur le Site et/ou sur l'Application.

Le Client donne expressément et sans réserve son consentement libre, spécifique et informé aux fins desdits traitements et notamment pour qu'il soit prospecté directement par automate d'appel, télécopieur, courrier électronique ou tout autre moyen employant une technologie de même nature afin de l'informer de ses autres offres de produits et services similaires à ceux souscrits et/ou acquis dans les présentes CGS.

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE SOUSCRIPTION AU SERVICE MOBILE win

Le Client recevra des informations commerciales par e-mail. S'il ne souhaite pas en recevoir, il doit cliquer sur le lien de désabonnement figurant sur chaque envoi ou depuis son espace.

Le Client est informé que des cookies enregistrent certaines informations et sont stockées dans la mémoire de son disque dur.

Ces informations servent à générer des statistiques d'audience du Site pour le Fournisseur. Ces cookies ne contiennent pas d'informations confidentielles concernant le Client.

Les données à caractère personnel concernant le Client peuvent donner lieu à l'exercice d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition conformément aux dispositions de la loi 09-08, et ce, en adressant un e-mail à l'adresse suivante : [suividedemande@win.ma](mailto:suividedemande@win.ma) avec en objet de cet e-mail « DCP ». Pour ce faire, le Client devra fournir au Fournisseur ses nom, prénom, numéro d'appel ainsi qu'une copie de sa carte d'identité. Il recevra la réponse du Fournisseur directement sur l'adresse e-mail utilisée.

## ARTICLE 22 : COMPETENCE JURIDICTIONNELLE ET DROIT APPLICABLE

La validité, l'interprétation et l'exécution du Contrat sont soumises au droit marocain.

Tout litige résultant de la validité, de l'exécution, de l'interprétation du présent Contrat sera, porté devant les tribunaux compétents.



# الشروط العامة للبيع

## الفصل 1: الهدف/نطاق التطبيق

تطبق هذه الشروط العامة للبيع على المبيعات التي تتم عبر موقع [www.win.ma](http://www.win.ma) (المذكور أسفله بـ "الموقع") و/أو التطبيق المحمول **win by inwi** (المذكور أسفله بـ "التطبيق"). بين WANA CORPORATE، شركة مجهولة بموجب القانون المغربي رأس مالها 5.857.302.900 درهم، يقع مقرها بتجزئة لا كولين 2، سيدي معروف، الدار البيضاء، المغرب، مقيدة في السجل التجاري بالدار البيضاء تحت رقم 99907 (المذكور أسفله بـ "المورد") والزبناء المتعاقدين لتلبية احتياجاتهم الشخصية أو احتياجات أسرهم (المذكور أسفله بـ "الزبناء").

تتطبق هذه الشروط العامة للبيع فقط على الطلبية القابلة للتسليم داخل المملكة المغربية.

للاشتراك في أحد عروض المورد و/أو شركائه على الموقع و/أو على التطبيق، يجب أن يكون الزبون مقيماً في المملكة المغربية.

ترتبط بعض العروض بالشروط العامة للخدمة. في حالة وجود تناقض بين هذه الشروط العامة للبيع والشروط العامة للخدمة، تُعطى الأولوية لهذه الأخيرة.

قد يحتاج المورد لتعديل بعض الشروط العامة للبيع، وذلك بدون سابق إنذار. كما أنه من الضروري قراءة هذه الشروط والموافقة عليها قبل كل طلبية جديدة على الموقع و/أو التطبيق. هذه التعديلات قابلة للتنفيذ اعتباراً من يوم نشرها.

## الفصل 2: العروض المقترحة

قدم الموقع و/أو التطبيق عدة عروض من منتجات و/أو خدمات المورد، يتم تسويقها أو يسوقها المورد و/أو شركائه، مع الالتزام بالاشتراك أو بدونه. يتم وضع مجموعة مختارة من عروض المورد و/أو شركائه لتشكيل قائمة المنتجات والخدمات المطروحة للبيع.

تُعتبر العروض والأسعار المطابقة صالحة طالما أنها موجودة على الموقع و/أو التطبيق أو خلال الفترة المحددة لكل عرض كما هو مشار إليه في الموقع و/أو على التطبيق.

تُعتبر طلبية المنتجات على الموقع و/أو تطبيق ممكنة فقط في حدود المخزونات المتاحة والمتوفرة.

## الفصل 3: الطلبية

بالنسبة لأي طلبية عبر الموقع و/أو التطبيق يتضمن الاشتراك في عرض خدمة للمورد، يجب على الزبون أولاً إنشاء حساب للموافقة على طلبيته، مما سيسمح له بعد ذلك بالولوج إلى فضائه الخاص، الاطلاع على حسابه وتنفيذ عمليات تسير الحساب.

يلتزم الزبون بتنفيذ الإجراءات المطلوبة من المورد لتكوين ملف الزبون المتضمن كل الوثائق المبررة التي يطلبها المورد عند تنفيذ الطلبية على الموقع و/أو التطبيق.

يتعهد الزبون بتقديم المعلومات الحالية والمحينة المتعلقة به، كاملة ودقيقة سواء عند إنشاء الحساب أو تعديله على الموقع و/أو التطبيق. كما يُعتبر مسؤولاً عن المعلومات التي يقدمها على الموقع و/أو التطبيق. على هذا النحو، يقر الزبون بأن قد تمت إحاطته علماً ووافق على أن إدخال هذه المعلومات يشكل إثباتاً لهويته.

أي طلبية جديدة تعني قبول الزبون لهذه الشروط العامة للبيع والشروط العامة للخدمة المناسبة، عند الاقتضاء.

يتكلف المورد بالطلبية بمجرد الموافقة على الدفع من قبل الزبون ويتم تأكيد ذلك للزبون عن طريق البريد الإلكتروني. منذ ذلك الحين، يمكن للزبون العثور على المعلومات المتعلقة بطلبية في فضاء الزبون الخاص به.

يحتفظ المورد بالحق في مطالبة الزبون بمعلومات إضافية و/أو وثائق داعمة من أجل تأكيد الطلبية، خاصة فيما يتعلق بمبلغ الطلبية أو في حالة عدم الأداء.

يحتفظ المورد بالحق في رفض مواصلة الطلبية أو إلغاؤها في حالة تقديم معلومات غير دقيقة وغير صحيحة أو عموماً إذا لم يستوفي الزبون جميع الشروط المذكورة أعلاه للاستفادة من خدمات ومنتجات المورد.

يملك الزبون فترة أقصاها 6 أشهر، ابتداءً من تاريخ الأداء، لتنفيذ الخدمة. بعد انقضاء هذا الأجل، يتم إلغاء الطلبية دون أي استرداد لفائدة الزبون.

في حالة عرض معلومات غير صحيحة، لأي سبب من الأسباب (خطأ معلوماتي، خطأ يدوي، خطأ تقني...)، يمكن إلغاء الطلبية من قبل المورد. وسيتم إبلاغ الزبون بذلك في أقرب الآجال.

لا يمكن إلغاء الطلبية بعد تأكيد الأداء من قبل الزبون. كما أن الزبون يستفيد من حق التراجع كما هو منصوص عليه في الفصل 9 أدناه.

## الفصل 4: السعر

تُعتبر أسعار المنتجات و/أو الخدمات المذكورة، التي تشمل جميع الضرائب (مع مراعاة ضريبة القيمة المضافة القابلة للتطبيق في يوم الطلبية، أي تغيير في سعر الفائدة قد يؤثر على أسعار المنتجات أو الخدمات)، باستثناء تكاليف التسليم، تلك التي تكون سارية المفعول في وقت تأكيد الأداء. ويتم عرضها بالدرهم المغربي.

يمكن للمورد تغيير المحتوى وسعر العروض المقدمة في أي وقت بناءً على تطور العرض. سيتم إحاطة الزبون علماً بهذا التعديل قبل تأكيد أي طلبية.

## الفصل 5: الأداء

### 1. شروط الأداء

يتم تفعيل الشراء على الموقع و/أو التطبيق بعد قيام الزبون بأداء طلبيته. يُعتبر أي تأكيد للأداء من جانب الزبون طلبية نهائية وأمر لا رجعة فيه لأداء ثمن الطلبية المعروض بالدرهم المغربي، بما في ذلك جميع الضرائب مع مراعاة أحكام الفصل 9 أدناه.

تمثل البيانات المسجلة بواسطة نظام الأداء المستخدم والمختار من قبل الزبون دليلاً على جميع المعاملات المالية التي يقوم بها الزبون مع المؤسسة المذكورة لصالح الموقع و/أو التطبيق.

يمكن للزبون الاطلاع على جميع المعاملات المالية في فضاء الزبون الآمن الخاص به، وذلك في قسم خاص في الموقع و/أو التطبيق.

### 2. طريقة الأداء المقترحة على الموقع و/أو على التطبيق

يمكن للزبون أداء طلبيته باستخدام طرق الأداء المختلفة التي يضعها المورد رهن إشارته على الموقع و/أو على التطبيق.

### 1. 2. الأداء بالبطاقة البنكية عبر الإنترنت

للقيام بذلك، يجب أن يتوفر الزبون بالضرورة على بطاقة بنكية صالحة.

لن يطالب المورد في أي وقت من الأوقات بالنقل السري أو البيانات المتعلقة بالبطاقات البنكية الخاصة بالزبون. يتم تأمين الأداء بالبطاقة البنكية على الموقع و/أو على التطبيق من قبل شريك المورد، الذي يوفر خدمة أداء آمنة بشكل تام والمعتمدة حسب المعايير الجاري بها العمل.

من خلال الموقع و/أو التطبيق، يتمتع الزبون بإمكانية تسجيل وحفظ بطاقة بنكية واحدة أو أكثر في فضاء الزبون الآمن الخاص به، عبر تسميات من اختياره، سيتمكنه ذلك من الدفع ببطاقة بنكية محفوظة دون إعادة إدخال رقم البطاقة.

يتم معالجة وحفظ بيانات البطاقات البنكية من طرف شريكنا في عملية الدفع من طريق برامج تشفير لتأمين البيانات (tokenisation).

إذا اختار الزبون تسجيل تفاصيل بطاقة بنكية واحدة أو أكثر، يتم إجراء هذا التسجيل على الأنظمة الأساسية الآمنة لشريكنا في عملية الدفع، المسؤول عن حفظ تفاصيل البطاقة البنكية للزبون (رقم البطاقة، تاريخ انتهاء الصلاحية) وذلك دون تخزين رمز أمان البطاقة (CVV) والرقم السري الخاص (3D secure). كما يتم تزويد الزبون بمعرف للدفع (identifiant) من طرف شريكنا في عملية الدفع.

يمكن للزبون حسب رغبته وفي أي وقت، إلغاء بطاقة بنكية واحدة أو أكثر التي سبق تسجيلها وحفظها من خلال الموقع و/أو التطبيق، سيتم فور ذلك حذفها على الموقع والتطبيق، وإلغاء الحفظ من طرف شريكنا في عملية الدفع.

لا يمكن في أي حال من الأحوال أن يكون المورد مسؤولاً عن الاستخدام الاحتمالي للبيانات البنكية المشار إليها من قبل الزبون عند الأداء بالبطاقة البنكية عبر الإنترنت في منصة شريك المورد الذي يوفر خدمة الأداء. لا يمكن في أي حال من الأحوال أن يقوم المورد بإصلاح الأضرار المحتملة التي قد يعاني منها الزبون عند الاستخدام الاحتمالي لبطاقته البنكية بسبب فقدان أو سرقة و/أو كشف قته السري، سواء كان للزبون علم بذلك الاستخدام أم لم يكن. في حالة الاستخدام الاحتمالي للبطاقة البنكية على الموقع و/أو على التطبيق، يقر الزبون ويوافق على تطبيق الأحكام المتعلقة بالاستخدام الاحتمالي للبطاقة البنكية المنصوص عليها في إطار الاتفاقات المبرمة بين الزبون والبنك المصدر لبطاقة الائتمان، وبين المورد وشريكه الذي يقدم خدمات الأداء من جهة، ومصرفه من جهة أخرى.



# الشروط العامة للبيع

كما يحتفظ المورد بالحق في ممارسة جميع وسائل الانتصاف الممكنة ضد الزبون أو أي طرف ثالث حاول استخدام أو استغلال بطاقة بنكية بطريقة لا تتوافق مع الأحكام الواردة هنا، بطريقة احتيالية وعموما بشكل مخالف للقوانين المعمول بها.

## 5.2. الأداء على الموقع أو التطبيق المحمول للبنك الشريك

للقيام بذلك، يجب على الزبون الدخول إلى الموقع أو التطبيق المحمول الخاص بمؤسسته البنكية وإدخال رمز المعاملة الذي سيتوصل به من المورد. يتم عرض قائمة البنوك الشريكة على الموقع و/أو التطبيق عند اختيار طريقة الأداء هذه من قبل الزبون.

## 5.3. حالة أداء خاصة

قد تخضع بعض المشتريات لقيود متعلقة بطرق الأداء المدرجة في الفصل 2.5 المتعلقة بطبيعة الشراء، بوضع الزبون أو مبلغ المنتج المؤدى عنه (قد يتم طلب حد أدنى أو حد أقصى من المبلغ لكل طريقة أداء). وسيتم إخطار الزبون بهذه القيود عن طريق نشرها على الموقع و/أو التطبيق.

## 5.4. المسؤولية المتعلقة بالأداء

يتحمل صاحب وسيلة الأداء المستخدمة لأداء فاتورة الدورة التالية المسؤولية كاملة عن الاستخدامات التي تم إجراؤها بواسطة الخط خلال هذه الدورة.

## الفصل 6: الاحتفاظ بحق الملكية

لن يتم نقل ملكية المنتجات المطلوبة إلى الزبون إلا بعد السداد الكامل لثمن الفاتورة وتكاليف التسليم عند الاقتضاء.

## الفصل 7: شريك التسليم

يتم تسليم الطلبية عن طريق شريكنا للتسليم، حصراً داخل تراب المملكة المغربية. أما آجال التسليم فهي نفسها التي يقدمها شريك التسليم. يتم عرض تكاليف التسليم، إن وجدت، على الموقع و/أو التطبيق عند تأكيد ملخص الطلبية وطريقة التسليم.

## الفصل 8: مساعدة الزبون

يتم تقديم المساعدة للزبون من خلال خدمة الزبون الخاصة بالمورد ويمكن الوصول إليها عبر الموقع و/أو التطبيق. يضع المورد رهن إشارة الزبون فضاءً آمناً عبر الإنترنت يمكنه من الوصول إلى جميع المعلومات ذات الصلة بإدارة حسابه والقيام بتدبيره الإدارية بكل استقلالية. وعند الاقتضاء، في حالة وجود أسئلة متعلقة بخدمات أو منتجات المورد، في حالة الحاجة إلى المساعدة أو في حالة الشكاية، يمكن للزبون الاستفادة من قنوات اتصال تسمح له بالتواصل مع خدمة الزبون.

## الفصل 9: الحق في التراجع

يملك الزبون الذي أنجز طلبيته على الموقع و/أو التطبيق فترة للتراجع مدتها خمسة عشر (15) يوماً تقويمياً ابتداءً من تاريخ أداء طلبيته. وعند انقضاء هذا الأجل في يوم السبت أو الأحد أو في يوم عطلة، يتم تمديده إلى غاية يوم العمل التالي.

إن فتح أغلفة المنتجات، طلب تفعيل الخدمة من قبل الزبون أو استخدام المنتجات و/أو الخدمات من قبل الزبون قبل انقضاء أجل التراجع يعني أنه يتنازل عن حقه في التراجع.

لممارسة حقه في التراجع يجب على الزبون، في الأجل المذكور أعلاه، اتباع الخطوات التالية:

- يجب على الزبون التواصل مع خدمة الزبون عبر قنوات الاتصال المتاحة على الموقع و/أو على التطبيق والإعراب عن رغبته في التراجع.
  - تقوم خدمة الزبون بإرسال الرابط من أجل تحميل استمارة التراجع إلى بريده الإلكتروني، الذي تم إعادة تأكيده مسبقاً.
  - يقوم الزبون بتحميل استمارة التراجع، ثم يقوم بملئها وإمضاءها، ثم يرسلها إلى خدمة الزبون على شكل صورة ممسوحة ضوئياً ومقروءة، عبر قنوات الاتصال، التي يحصل عليها من خدمة الزبون أو على الموقع أو التطبيق.
  - يعالج المورد الطلبية خلال 48 ساعة من تاريخ الاستلام ويقدم الجواب للزبون عبر قناة التواصل التي تم اختيارها من قبل الزبون.
- من أجل تعريف وتوثيق الزبناء، يجب أن يتضمن أي طلب للتراجع في نموذج التراجع على الأقل الاسم الشخصي والعائلي للزبون، هويته الشخصية، رقم الطلبية الخاص به ورقمه الخطي المرتبط بالطلبية. لا يمكن للمورد معالجة أي طلبية غير مكتمل.

بالنسبة لطلبات التراجع التي يقبلها المورد، سيتم استرداد المبلغ خلال مدة أقصاها 15 يوماً منذ تاريخ ممارسة هذا الحق من جانب الزبون واعتباراً من تاريخ توصل المورد بنموذج التراجع.

## الفصل 10: المسؤولية

قد يقوم المورد بإيقاف خدمة الموقع و/أو التطبيق أو جزء منها لأغراض الصيانة.

يُعتبر المورد غير مسؤول في حالة عدم توفر هذه الخدمة.

لا تُعد الصور والنصوص المستسخة والموضحة للمنتجات والخدمات المقدمة على الموقع و/أو التطبيق تعاقدية.

لا يتحمل المورد أي مسؤولية لإصلاح الأضرار غير المباشرة و/أو غير المادية المحتملة التي يعاني منها الزبون عند استخدام الخدمة المقدمة عبر الموقع و/أو التطبيق (خسائر التشغيل، رقم الأعمال، الخسائر التجارية، فقدان البيانات، إلخ...). يُعتبر الزبون مسؤولاً عن الرقم السري والتسجيل الشخصي لإنشاء واستخدام حسابه على الموقع و/أو التطبيق.

لا يتحمل المورد المسؤولية تجاه الزبون أو أي طرف ثالث عن عدم تنفيذ أو تأخير في تنفيذ الالتزام بشرط من الشروط العامة للبيع هاته، والتي تكون ناجمة عن قوة القاهرة تقرّها عادة الاجتهادات القضائية والمحاكم المغربية.

## الفصل 11: المعطيات الشخصية

وفقاً لأحكام القانون رقم 08-09 المتعلق بحماية الأشخاص الذاتيين تجاه معالجة المعطيات ذات الطابع الشخصي، يقرّ الزبون ويقبل بأن يتم توجيه المعطيات الشخصية (الاسم الشخصي والعائلي، العنوان، إلخ) التي أعلن عنها أو تلك المتاحة لدى المورد عند استخدام الموقع و/أو التطبيق إلى المورد وأن تخضع لعمليات المعالجة لأغراض تنفيذ طلبيته والعقد ذي الصلة، على غرار:

- الجمع؛
- التسجيل؛
- التخزين تحت أشكال مختلفة وأياً كانت المدة؛
- جميع المعالجات بشكل عام، بما في ذلك أي تحويل من المورد إلى فروعه، شركائه التجاريين، مجالس الإدارة، مفوضيه وإلى السلطات القضائية.

تتم معالجة هذه البيانات لأغراض: ذات طابع تقني، المعلومات بشأن الخدمات المشتركة فيها و/أو المنتجات المكتسبة، تكييف الخدمات المشترك فيها وإدارة العقد بشكل عام.

يقرّ الزبون صراحة ودون تحفظ أنه قد تم إحاطته علماً بشكل تام مسبقاً بالأغراض التي من أجلها يتم معالجة هذه المعطيات ذات الطابع الشخصي وجميع الحقوق التي يخولها له القانون رقم 08-09 وجميع المعلومات الواجب تقديمها مسبقاً، وفقاً للقانون المذكور أعلاه، والموضحة على الموقع و/أو التطبيق.

يمنح الزبون صراحة ودون تحفظ موافقته الحرة والمحددة والمستتيرة على أغراض المعالجة المذكورة، ولا سيما للتتبع المباشر عن طريق الاتصال التلقائي أو الفاكس أو البريد الإلكتروني أو أي وسيلة أخرى باستخدام تكنولوجيا من نفس النوع من أجل إبلاغه بعروضه الأخرى الخاصة بالمنتجات والخدمات المشابهة لتلك التي اشترك فيها و/أو اكتسبها في الشروط العامة للبيع.

يتلقى الزبون المعلومات التجارية عن طريق البريد الإلكتروني، وإذا لم يرغب في تلقيها، يجب عليه النقر على رابط إلغاء الاشتراك الذي يظهر في كل إرسال أو من خلال فضائه الخاص.

# الشروط العامة للبيع

يقرّ الزبون بأن ملفات تعريف الارتباط "الكوكيز" تسجل بعض المعلومات وتخزنها في ذاكرة قرصه الصلب. يتم استخدام هذه المعلومات لإنشاء إحصائيات زيارة موقع المورد. لا تتوفر ملفات تعريف الارتباط على أي معلومات سرية عن الزبون.

يمكن أن تؤدي المعطيات ذات الطابع الشخصي المتعلقة بالزبون إلى ممارسة الحق في الولوج، التصحيح والتعرض وفقاً لأحكام القانون 08-09، وذلك بإرسال رسالة بريد إلكتروني إلى العنوان الإلكتروني: [suividedemande@win.ma](mailto:suividedemande@win.ma)، مع الإشارة في موضوع الرسالة إلى "DCP"، ولهذا الغرض، يجب على الزبون الإدلاء للمورد، بالإسم، النسب، أرقام المكالمات، زيادة على نسخة من بطاقة التعريف. وستلقى الزبون إجابة المورد على موقعه الإلكتروني.

## الفصل 12: حُجْية التبادلات الإلكترونية والتوقيع الإلكتروني

يقرّ الزبون ويوافق على أن سجلات المعاملات والتبادلات الإلكترونية على الخوادم المعلوماتية و/أو أنظمة المعلومات الخاصة بالمورد من خلال شريكه الذي يقدم خدمة الأداء تشكل دليلاً على المعاملات والعمليات التي يقوم بها الزبون وتبرير إسنادها إلى الزبون. يعترف الزبون صراحة ويقرّ بأن هذه السجلات (واستساخها على أي دعامة أخرى) لها قيمة إثباتية أمام القضاء. وفقاً للقانون رقم 05-53 المتعلق بالتبادل الإلكتروني للمعطيات القانونية والتوقيع الإلكتروني، يقرّ الزبون صراحة بإمكانية إبرام العقد بشكل إلكتروني. ويعترف بأن هذا المكتوب يشكل النسخة الأصلية من الوثيقة وبأن يصيغها ويحتفظ بها المورد بموجب شروط تسمح بتعريف الموقع على النحو الواجب وضمان سلامته. يتعهد الزبون بعدم الطعن في المقبولية أو القابلية أو القوة الإثباتية لهذا المكتوب على أساس طبيعته الإلكترونية.

## الفصل 13: القانون المعمول به وتسوية المنازعات

تخضع جميع البنود الواردة في هذه الشروط العامة للبيع، وكذا جميع الشروط المحددة على الموقع و/أو التطبيق للقانون المغربي. سيتم إحالة أي نزاع ينشأ عن تنفيذ أو تفسير هذه الشروط على المحكمة المختصة.

## الفصل 14: التصريحات

بمجرد إنجاز الطلبية على الموقع و/أو التطبيق، يصرح الزبون صراحة:

- أنه يقبل المعلومات المطلوبة منه أو المرسلة إليه بواسطة البريد الإلكتروني أو عبر الإشعارات في فضاء الزبون الآمن على الموقع و/أو التطبيق.
- أنه أحيط علماً بما فيه الكفاية بالخصائص الأساسية للمنتج والخدمة التي تم اقتنائها، وتحقق من مدى ملاءمة المنتجات والخدمات لاحتياجاته وتلقى من المورد جميع المعلومات والنصائح اللازمة للموافقة بشكل واع.
- أن هذه الشروط العامة للبيع واضحة ومفهومة.

# الشروط العامة للاكتتاب في خدمة الاشتراك المحمول

## الفصل 1: التعاريف

تشكل المصطلحات المستخدمة في هذه الشروط العامة وجميع الوثائق الأخرى جزءاً من العقد الذي ترتبط به هذه الشروط العامة، وتحمل المعنى المعطى لها أدناه، ما عدا إذا اقتضى السياق خلاف ذلك أو تم تقديم أي تعريف آخر:

- "التطبيق": يشير إلى تطبيق **win by inwi** التابع للمورد.
- "بطاقة (SIM)": تشير إلى البطاقة الذكية التي توضع في الهاتف المحمول والتي تتيح للزبون استغلال شبكة المحمول الخاصة بالمورد. فهي تسمح بتحديد الزبون شخصياً وتحتوي على معلومات مثل رقم الهاتف وكل ما يتعلق بشبكة المورد والخدمة المقدمة.
- "قائمة الأسعار": تشير إلى الوثيقة التي يضعها المورد ويعرض فيها الأسعار السارية على الخدمة. يتم وضع قائمة الأسعار رهن إشارة الزبون عند الاشتراك في العقد على الموقع و/أو التطبيق.
- "الزبون": يشير إلى الشخص الطبيعي الذي اكتتب هذا العقد.
- "الشروط العامة للخدمة" أو "الشروط العامة": تشير إلى هذه الشروط العامة لخدمة الاشتراك لدى المورد.
- "الشروط العامة للبيع": تشير إلى الشروط العامة للبيع لدى المورد.
- "العقد": يشير إلى الاتفاقية التي بموجبها يوافق المورد على تقديم الخدمة إلى الزبون. ويتكون من الشروط العامة للبيع، هذه الشروط العامة، استمارة الاشتراك وقائمة الأسعار، بالإضافة إلى جميع الشروط الخاصة أو المحددة. في حالة وجود تناقض بين مقتضيات الشروط العامة وتلك الخاصة بالشروط الخاصة أو المحددة، تطغى الأولوية للشروط الخاصة أو المحددة.
- "ملف الاشتراك": يشير إلى الوثائق التي يجب أن يقدمها الزبون إلى المورد عند الاشتراك في الخدمة. ويضع المورد قائمة هذه الوثائق رهن إشارة الزبون على الموقع و/أو التطبيق.
- "الأجهزة": تشير إلى أجهزة الاتصالات اللازمة للولوج إلى الخدمة، مثل بطاقة SIM، الهاتف المحمول أو غيرها من المنتجات التي يتم تسويقها من قبل المورد.
- "استمارة الاشتراك أو الاستمارة": تشير إلى الاستمارة التي تسمح للزبون بالاشتراك في الخدمة والتي تفصل العناصر التقنية والإدارية اللازمة لتفعيل الخدمة. يمكن الولوج إلى الاستمارة على الموقع و/أو التطبيق.
- "المورد": يشير إلى شركة الاتصالات **WANA CORPORATE S.A**
- "محفظة SIM": يشير إلى طقم يشمل دليل المستخدم وبطاقة SIM تسمح للزبون بالولوج إلى الخدمة.
- "الطرف/الأطراف": تشير إلى المورد و/أو الزبون.
- "الشبكة": تشير إلى مجموع معدات الاتصالات الخاصة بالمورد ومختلف البنيات التحتية الأخرى للاتصالات التي يستخدمها المورد لتقديم الخدمة.
- "خدمة الاشتراك / الخدمة": تشير إلى خدمة اتصالات المحمول المقدمة من قبل المورد كما هو موضح في الفصل 4 أدناه.
- "الخدمات الإضافية": تشير إلى الخدمات الاختيارية المقدمة للزبون عند الطلب بالإضافة إلى خدمة المورد.
- "الموقع": يشير إلى الموقع [www.win.ma](http://www.win.ma) الخاص بالمورد.

## الفصل 2: هدف/حقق التطبيق

تهدف هذه الشروط العامة إلى تحديد الشروط والأحكام التي يضع المورد بموجبها رهن إشارة الزبون الخدمة التي تحدّد خصوصياتها في استمارة الاشتراك.

## الفصل 3: المدة والتاريخ الفعلي للعقد

يبدأ سريان العقد منذ تاريخ تفعيل الخدمة. يتم إبرام العقد لفترة غير محددة دون الحد الأدنى لفترة الالتزام، وذلك وفقاً لشروط العرض التي يكتب فيها الزبون، والموضحة في قائمة الأسعار المعمول بها.

## الفصل 4: وصف الخدمة المقدمة

1.4 تسمح الخدمة للزبون، ضمن حدود مناطق التغطية التي يستغلها المورد، بالولوج إلى خدمة المحمول، وعند الاقتضاء تمكّنه من الولوج إلى الخدمات الإضافية عن طريق الاكتتاب في خيارات محددة.

2.4 يمكن الاشتراك في الخدمة لدى المورد على الموقع و/أو التطبيق. يملك الزبون الحق في التراجع وفقاً للشروط العامة للبيع المتاحة على الموقع و/أو التطبيق.

3.4 حالة خاصة من الاشتراك في عروض الخدمة تشمل عرض غير محدود لخدمة الصوت و/أو الإنترنت عبر المحمول (المذكورة أسفله بـ "عرض غير محدود"):

عندما يكتب الزبون أو يستفيد من عرض غير محدود، يتم تحديد أنواع الاتصالات غير المحدودة ذات الصلة في قائمة الأسعار على الموقع و/أو التطبيق.

سيتم إرسال فاتورة للزبون على جميع أنواع الاتصالات، أيًا كانت طبيعتها، التي لا تدخل في إطار العرض غير المحدود، بالإضافة إلى مبلغ فور في العرض غير المحدود، وفقاً للأسعار الجاري بها العمل بموجب قائمة الأسعار.

وفي جميع الأحوال، فإن الزبون قد أحيط علماً بأن أنواع الاتصالات التالية سيتم فوترتها دائماً علاوة على مبلغ الفور في الشهري المكتتب بالأسعار المعمول بها وفقاً لقائمة الأسعار: المكالمات ذات التسعيرة الإضافية، الرسائل النصية القصيرة ذات التسعيرة الإضافية، المكالمات والرسائل النصية القصيرة المرسلات من الخارج (الرومينغ)، المكالمات والرسائل النصية القصيرة الواردة في الخارج (الرومينغ)، معطيات الإنترنت عبر الهاتف النقال (الرومينغ)، المكالمات والرسائل النصية القصيرة الموجهة للأرقام الدولية.

عندما تكون الاتصالات غير المحدودة ممكنة، لا يُسمح بها إلا لاستخدام الشخصي المباشر غير الهادف للربح.

يتعهد الزبون بتبني سلوك معقول في إطار استخدام هذا العرض غير المحدود من أجل السماح لجميع زبناء المورد بالولوج إلى الشبكة في أحسن الظروف.

يحتفظ المورد بالحق، في حالة الاستخدام غير الملائم لعرض غير محدود، بعد إعلام وإشعار مسبق بمختلف الوسائل، في تعليق ثم فسخ العرض المذكور بكامل الحقوق.

تُعتبر على وجه الخصوص حالات الاستخدام التالية غير سليمة للعرض غير المحدود:

- استخدام الاتصالات غير المحدودة لأغراض غير شخصية (بما في ذلك لأغراض تجارية: مخدع هاتفي، مركز الاتصال، التسويق عبر الهاتف، إلخ).
- أي استخدام للعرض غير المحدود في صندوق راديو أو جهاز **Simbox** أو **PABX** أو أي جهاز آخر مخصص للاستخدام الثابت والذي يمكنه التفاعل مع العديد من الخطوط الهاتفية.
- الاستخدام المجاني أو المكلف مثل هذا العرض من الخدمة كيوابة لإعادة توجيه الاتصالات أو الربط.
- الاستخدام غير المتقطع للخط، خاصة عبر الاتصال التلقائي والمتواصل للأرقام على الخط.
- التفتيت أو إعادة البيع، كلياً أو جزئياً، للاتصالات غير المحدودة.
- الاستخدام لأغراض خدمة الصوت عبر بروتوكول الإنترنت (IP)، ما لم يتم النص على هذا الاستعمال صراحة.
- إرسال الرسائل الجماعية (المكالمات، الرسائل النصية القصيرة ورسائل الوسائط المتعددة) بطريقة آلية أم لا.

# الشروط العامة للاشتراك في خدمة الاشتراك المحمول

في حالة الإنترنت عبر الهاتف النقل عن طريق شبكة الهاتف المحمول، ويهدف ضمان الاستخدام المنصف للموارد من قبل جميع الزبناء، يحتفظ المورد بالحق، في حالة الاستعمال التعسفي، في الحد من عرض النطاق (bande passante) المعروض أو تعليق الولوج إلى الخطوط المعنية.

يُعتبر كاستعمال تعسفي ما يلي:

- أي استخدام للولوج المحمول إلى الإنترنت أكثر من الحدود المعقولة من المعطيات (هذه الحدود منشورة على الموقع و/أو التطبيق).
- أي استخدام للولوج المحمول إلى الإنترنت على الهاتف كمودم. يقدم المورد أجهزة مودم مناسبة لهذا الغرض.

## الفصل 5: بطاقة SIM

5.1 يزود المورد الزبون بطاقة SIM تسمح له بتحديد الزبون تقنياً وتشخيصه على الشبكة، وترتبط برقم اتصال يتم تعيينه من قبل المورد. يظهر رقم الاتصال في الاستمارة، ولا يمكن تقويته أو حمايته بموجب أي حق من حقوق الملكية الصناعية أو الفكرية. يجوز تعديل هذا الرقم في أي وقت لأسباب تقنية أو مرتبطة بتشغيل الخدمة أو بشكل خاص بناء على طلب الجهة التنظيمية للاتصالات في حالة تغيير خطة الترميز. هذا التعديل لا يمكن أن يؤدي إلى فسخ العقد أو إلى الحصول على أي تعويض.

5.2 يُعتبر المورد المالك الوحيد لبطاقة SIM. وبالتالي، لا يمكن للزبون تقويته أو تاجيرها أو تدميرها أو تحطيمها بأي شكل من الأشكال. قد يتم استبدالها أو تحديثها من قبل المورد لتمكين الزبون من الاستفادة من التحسينات التقنية أو في حالة حدوث خلل ملحوظ في البطاقة المذكورة.

5.3 يمكن استخدام بطاقة SIM حصراً في إطار الخدمة على الشبكة مع هاتف محمول متوافق ومعتمد من الوكالة الوطنية لتقنين المواصلات (ANRT).

## الفصل 6: خدمة التجوال الدولي (الرومينغ)

6.1 يمكن للزبون، شريطة طلب تفعيل خدمة الرومينغ من المورد (وفقاً للشروط والطرق المنصوص عليها في قائمة الأسعار) وبرمجة جهازه بشكل صحيح، أن يدخل، في إطار استخدام الخدمة، إلى شبكات مشغلي الطرف الثالث التي أبرم معها المورد اتفاقية التجوال (accord d'itinérance)، وذلك في حدود مناطق تغطية شبكات المشغلين المذكورين.

6.2 قد يتم تعديل قائمة البلدان التي يتوفر فيها الرومينغ، تحديد المناطق الجغرافية وأسعار خدمة الرومينغ بناءً على تطور هذه الاتفاقيات. لا تمنح هذه التعديلات الزبون، في أي حال من الأحوال، الحق في فسخ عقده.

6.3 يتم فترة استخدام الرومينغ على أساس التعريفات المشار إليها في قائمة الأسعار.

6.4 يقوم المورد بتنفيذ الوسائل اللازمة لتشغيل الخدمة بشكل سليم في وضع الرومينغ. بيد أن المورد لا يتحمل المسؤولية عن أي خلل محتمل لشبكات مشغلي الأطراف الثالثة ولا عن أي تعطيل أو انقطاع للخدمة ناتج عن مشاكل تقنية مع أحد أو عدة مشغلين للأطراف الثالثة المشاركين في خدمة الرومينغ. وبالتالي، لا يمكن للزبون مطالبة المورد بأي تعويض. ويقتصر التزام المورد فيما يتعلق بجودة الخدمة حصراً على الخدمة المقدمة في إطار شبكة المورد ووفقاً لهذه الشروط العامة.

## الفصل 7: طرق تقديم الخدمة

7.1 يحدد المورد وحده الوسائل التقنية اللازمة لتوفير الخدمة.

7.2 تاريخ البدء الفعلي هو تاريخ تفعيل الخدمة. وبشكل نقطة بداية فترة المبالغ المستحقة بموجب العقد.

يملك الزبون مدة أقصاها 6 أشهر، اعتباراً من تاريخ الأداء، لتفعيل الخدمة. وبعد انقضاء هذا الأجل، يتم إلغاء الطلب دون أي استرداد للزبون.

في حالة الاشتراك في خدمة المورد في إطار مسطرة إجراء الاحتفاظ برقم الهاتف لمشغل آخر، سيتم تفعيل الخط بتاريخ الاحتفاظ الفعلي لرقم الخط. يتم وصف عملية الاحتفاظ برقم الهاتف على الموقع و/أو التطبيق.

في حالة الاشتراك في خدمة المورد في إطار المرور من عرض inwi إلى عرض win، فسيتم تفعيل الخط بتاريخ الاحتفاظ الفعلي. يتم وصف عملية الاحتفاظ برقم الهاتف على الموقع و/أو التطبيق.

يتم إبلاغ الزبون بأن الاحتفاظ برقم الهاتف للمرور من مشغل آخر أو المرور بالخط من عرض inwi إلى عرض win، يؤدي إلى فسخ عقد الخدمة ذي الصلة. يُطلب من الزبون الحصول على المعلومات لدى شركة الاتصالات الخاصة به حول شروط الفسخ قبل متابعة طلب الاحتفاظ برقم الهاتف أو المرور لدى المورد.

## الفصل 8: الأسعار

8.1 يتم سرد الأسعار السارية للخدمة بالتفصيل في قائمة الأسعار.

8.2 ينطبق أي تعديل لاحق للأسعار المذكورة على الزبون شريطة، في حالة ارتفاع الأسعار، إشعار الزبون مسبقاً عبر جميع وسائل التبليغ أو الإعلام (بما في ذلك عن طريق الرسائل النصية القصيرة و/أو عبر عنوان البريد الإلكتروني للزبون) قبل تنفيذه. ويتم نشر الأسعار المعدلة خصوصاً على الموقع و/أو التطبيق الخاص بالمورد أو في قائمة الأسعار. وإذا لم يوافق الزبون على هذا التعديل، يجب عليه إخطار خدمة الزبون عبر القنوات المتاحة على الموقع و/أو التطبيق خلال أجل 30 يوم، اعتباراً من تاريخ دخول التعديل المذكور حيز التنفيذ. بعد انقضاء هذا الأجل، إذا لم يتلقى المورد أي إشعار من الزبون، فذلك يعني أن هذا الأخير قد قبل تعديل الأسعار.

## الفصل 9: الفوترة

9.1 يتم أداء الفواتير، المقررة بشكل شهري، بالدرهم المغربي، في الأجل النهائي المحددة في الفاتورة (وفقاً لأحكام قائمة الأسعار) حسب طريقة الأداء المختارة من قبل الزبون من بين وسائل الأداء المتاحة على الموقع و/أو التطبيق.

يجب على الزبون أداء زيادة السعر بالضريبة على القيمة المضافة، إن وجدت، وأي ضريبة أخرى سارية التطبيق يوم الفوترة.

يقر الزبون ويوافق على أن المورد سوف يرسل له كل شهر إخطاراً بتسليم الفاتورة الواجب سدادها إلكترونياً. يمكن للزبون الولوج إلى فاتورته المستحقة عبر الإنترنت في فضاء الزبون خلال فترة صلاحية الفاتورة، أي حتى نهاية الدورة الحالية وقبل بدء الدورة التالية.

9.2 قد تتم فترة تكاليف اقتناء الأجهزة و/أو حقيبة SIM للزبون عند الاشتراك في الخدمة.

9.3 يمكن أن تشمل الفواتير المستحقة للأداء من جانب الزبون بموجب الخدمة (قائمة غير شاملة) ما يلي:

- تكاليف تفعيل الخط والخدمات الإضافية؛
- الإتاوات الشهرية للاشتراك قد تشمل فوراً في الاتصال، ويتم تحصيلها مقدماً عن فترة الفاتورة التالية؛
- الإتاوات الشهرية للاشتراك في خدمات شركاء المورد...

في حالة عدم الأداء، يحتفظ المورد بالحق في تعليق أو إنهاء الخدمة وفقاً للفصلين 15 و 17 من هذه الوثيقة.

# الشروط العامة للاشتراك في خدمة الاشتراك المحمول

9.4 يتم إبلاغ الزبون بأن الشكاوى المتعلقة بالفواتير يجب أن يتم توجيهها بشكل إلزامي إلى خدمة الزبون عبر القنوات المتاحة على الموقع و/أو التطبيق، وذلك في غضون 30 (ثلاثين) يوماً من اليوم التالي لتاريخ سداد تاريخ الاستحقاق موضوع الشكوى. بمجرد انقضاء هذا الأجل، يفترض أن الزبون قد قبل المبالغ المشار إليها في الفواتير.

بأي حال من الأحوال، لا تعفي الشكاية المتعلقة بفاتورة أصدرها المورد الزبون من أداء الفاتورة المذكورة في الأجل المحددة. وإذا ثبت أن طعن الزبون في الفاتورة له ما يبرره، فسيقوم المورد بإجراء التصحيح اللازم على الفواتير التالية.

## الفصل 10: تغيير الخدمة

يمكن للزبون طلب تغيير نوع الخدمة التي اشترك فيها في البداية عن طريق أداء الرسوم ذات الصلة عند الضرورة ورهنًا بالشروط الخاصة للاشتراك في الخدمة الجديدة. يتم تحديد شروط الأسعار وطرق تغيير الخدمة في قائمة الأسعار.

## الفصل 11: التزامات الزبون ومسؤولياته

11.1 يلتزم الزبون باحترام جميع مقتضيات القوانين التشريعية والتنظيمية والأخلاقية الوطنية والدولية السارية، لا سيما في مجال الاتصالات. يتعهد الزبون باستخدامه فقط الأجهزة المعتمدة من قبل الوكالة الوطنية لتقنين المواصلات، وذلك وفقاً للوائح المعمول بها.

11.2 يتحمل الزبون مسؤولية استغلال واستعمال الخدمة أو الأجهزة أو بطاقة SIM والعواقب المرتبطة بأي استخدام: غير متوافقة مع اللوائح السارية، غير قانوني، مفرط أو مخالف للأعراف، الأخلاق أو النظام العام وهذه الوثيقة.

يُمنع منعاً كلياً ما يلي:

- كل تكسب متعمد أو غير متعمد للخدمات البريدية التابعة للمورد و/أو الجهات المتلقية للرسائل الإلكترونية عن طريق البريد المتطفل (سبامينغ، بالك إيميل، جانك إيميل أو القصف البريدي) أو شبكته أو إرسال رسائل جذابة تولد بالضرورة عدداً كبيراً من التفاعلات (التلويحة أو الترولينغ)، مما قد يؤدي إلى تعطيل توفر الخدمات المذكورة أو الشبكة؛
- كل استنساخ لبطاقة SIM، استخدام بطاقة SIM لأغراض تجارية، استخدام بطاقة SIM لتعديل مسار خدمة الاتصالات على شبكة اتصالات عامة، وأي استخدام احتيالي لبطاقة SIM؛
- كل نشر لأي فيروس أو ملف معلوماتي مصمم لحد أو قطع أو تدمير شبكة المورد و/أو أي معدات أو غيرها من أدوات الاتصالات؛
- كل عملية تخزين أو تنزيل أو إرسال أي بيانات ممنوعة أو غير شرعية أو غير قانونية أو مخالفة للأخلاق أو للنظام العام التي تنتهك أو من المحتمل أن تنتهك حقوق الأطراف الثالثة؛
- كل استخدام (تنزيل، نقل، إلخ) للبيانات أو الملفات المحمية بأي حق، بما في ذلك حقوق الملكية الفكرية أو الصناعية. تقع على عاتق الزبون مسؤولية اتخاذ جميع التدابير المناسبة لحماية بياناته و/أو برامجه، بما في ذلك التلوث بسبب الفيروسات المحتملة التي تنتشر على الإنترنت أو تدخل طرف ثالث في نظام المعدات أو في أدوات أو معدات أخرى لأي غرض كان؛
- البث المباشر (streaming)، الند للند (peer to peer)، الصوت عبر عنوان بروتوكول الإنترنت للاتصالات بالمعطيات على المحمول؛ إلخ؛

وبالتالي، فإن الزبون و/أو صاحب وسيلة الأداء يتعهد بإنهاض وضمان المورد ضد جميع الأضرار الملحقة بالمورد أو الأطراف الثالثة بسبب الاستغلال المذكور والاستخدام السالف الذكر.

11.3 يتحمل الزبون مسؤولية أداء جميع المبالغ المفوترة بموجب هذا العقد. يصرح الزبون أنه غير مسؤول تجاه المورد، بتاريخ ائتمان العقد، عن أي مبلغ مستحق متعلق بخدمات أخرى للاتصالات.

11.4 يتعهد الزبون بالامتثال للتعليمات التي يقدمها المورد فيما يتعلق بأي تعديلات تقنية للأجهزة أو الملحقات المستخدمة عندما تكون ناتجة عن القيود و/أو المعايير التقنية المفروضة على المورد من قبل السلطات التنظيمية، ولا سيما الوكالة الوطنية لتقنين المواصلات.

11.5 يوافق الزبون على تقديمه، أثناء الاشتراك في الخدمة وطوال مدة العقد، معلومات دقيقة وحديثة عن هويته (لا سيما الاسم الشخصي والعائلي، بطاقة التعريف، العنوان البريدي، عنوان بريد إلكتروني صالح). وبالتالي، يكون الزبون مسؤولاً عن البيانات التي يقدمها للمورد. يجب إحاطة المورد علماً بأي تعديل يطرأ على بياناته و/أو عنوانه البريدي و/أو الإلكتروني في أقرب الأجل.

11.6 لا يمكن للزبون بأي حال من الأحوال تفويت أو نقل إلى طرف ثالث مقابل قيمة أو مجاناً، بأي شكل من الأشكال، فائدة هذا العقد. وبالمثل، يوافق الزبون على عدم تفويت أو تأجير أو تدمير أو تحطيم، بأي شكل من الأشكال، الأجهزة أو بطاقة SIM التي يضعها المورد رهن إشارته.

11.7 بالنسبة لبعض الخدمات التي يتطلب اللوح إليها رمزاً سرياً (يرسله المورد إلى الزبون و/أو يختاره الزبون بنفسه) يجب على الزبون اتخاذ جميع التدابير المناسبة لضمان أمن الرمز المذكور. ونتيجة لذلك، يكون الزبون مسؤولاً عن الحفاظ على هذا الرمز وسريته وكذلك جميع العمليات التي تتم عن طريق هذا الرمز السري.

11.8 يتم إخطار الزبون صراحة بأن المحتويات المخزنة أو المستخدمة أو المنقولة أو المستلمة من خلال الخدمة تقع تحت مسؤوليته وحده، بغض النظر عن طريقة الاستخدام. لذلك، يتحمل الزبون المسؤولية الكاملة، المدنية والجنائية، المرتبطة بهذه العمليات.

11.9 تُعتبر خدمات من نوع الإنترنت وإرسال المعطيات على المحمول ذات صيبب متغير بطبيعتها، لا سيما حسب حالة التغطية وعدد الزبناء المتزامنين. يقوم المورد بإخطار الزبون صراحة بأن الصيبب المحقق قد يختلف من استخدام لآخر وقد يختلف عن القيم الاسمية التي توفرها التقنيات المستخدمة.

11.10 يكون صاحب وسيلة الأداء مسؤولاً على قدم المساواة مع الزبون عن استغلال الخدمة، وذلك وفقاً لأحكام الشروط العامة للبيع الخاصة بالمورد.

## الفصل 12: التزامات المورد ومسؤولياته

12.1 يلتزم المورد بتلبية أي طلب للاشتراك ضمن حدود قدرة الشبكة التي يعمل بها ويقدم، في تنفيذ الخدمة، كل الرعاية اللازمة حسب الاستخدامات المعروفة لنوع الخدمة.

12.2 لا يتحمل المورد أية مسؤولية تجاه الزبون و/أو الأطراف الثالثة في الحالات التالية:

- في حالة القوة القاهرة على النحو المحدد في النصوص السارية والاجتهادات القضائية؛
- في حالة مخالفة الزبون لأي من التزاماته بموجب هذه الوثيقة؛
- في حالة تعليق الخدمة في الحالات المشار إليها في الفصل 15؛
- في حال حدوث أي تغيير ذي طبيعة تقنية أو تكنولوجية أو في حالة صدور قرار من السلطات التنظيمية يؤثر على توفير الخدمة؛
- في حالة إساءة الاستخدام أو الاستخدام غير القانوني أو الاحتياالي أو غير الشرعي أو التعسفي من قبل الزبون و/أو تابعيه للخدمة و/أو الأجهزة وبطاقة SIM؛
- في حالة حدوث خلل أو عطب في شبكة المورد أو الشبكات المترابطة. يجب أن يفهم الزبون أن الخدمة قد تكون غير متاحة مؤقتاً لصيانة الشبكة أو تعزيزها أو تمديدتها؛
- في حالة الأفعال المنسوبة للزبون أو لأطراف ثالثة؛
- في حالة الأفعال غير المنسوبة للمورد؛
- في حالة تغيير الترفيق؛

# الشروط العامة للاشتراك في خدمة الاشتراك المحمول

- في حالة سرقة أو فقدان الأجهزة و/أو بطاقة SIM؛
- في حالة حدوث أضرار غير مباشرة للزبون أو أطراف ثالثة مثل، بدون اعتبار هذه القائمة شاملة: خسائر التشغيل، الأرباح، المعطيات، الزبناء أو الأموال، إلخ؛
- إن المورد محابيد فيما يتعلق بمحتوى المعلومات المنقولة على شبكته في إطار الخدمة، وبالتالي فإنه لا يتحمل أي مسؤولية تجاه المحتوى أو في حالة تسجيل الزبون أو أطراف ثالثة لمحادثاته الهاتفية أو الإجراءات أو الإغفالات التي لا تسبب إليه والتي تنتهك سرية الاتصالات الهاتفية.

## الفصل 13: ضمانات الأجهزة

13.1 شريطة مراعاة الاستخدام العادي وفقاً لذلك المنصوص عليه في دليل الاستعمال المقدم للزبون، تتمتع الأجهزة بالضمانات التالية من تاريخ التوقيع على استمارة الاشتراك:

- 1 (واحد) سنة للهاتف المحمول باستثناء الملحقات؛
- 6 (ستة) أشهر لشاحن البطاريات والبطاريات؛

13.2 لا تغطي هذه الضمانات الحالات التالية:

- الأضرار التي تلحق بالمعدات من قبل الزبون بسبب عدم الالتزام بدليل المستخدم أو التثبيت غير السليم أو سوء الاستخدام أو بسبب ارتباطه بأجهزة أخرى لا تخص المورد؛
- حادث مادي للأجهزة خصوصاً بسبب الاصطدام أو السقوط؛
- الأكسدة: خاصة بسبب تسرب المياه أو التعرض للرطوبة العالية؛
- التعرض لأشعة الشمس أو ارتفاع درجة الحرارة؛
- استخدام ملحقات غير أصلية؛
- رقم IMEI للهاتف المحمول أو رقم ESN للمودم مزور أو ممسوح؛

13.3 تسقط الضمانة فوراً في حالة قيام الزبون بإصلاح أو عمل على إصلاح أو تعديل الجهاز عند كيان آخر غير ذلك المصرح له من قبل المورد.

## الفصل 14: سرقة أو فقدان جهاز و/أو بطاقة SIM

14.1 في حالة فقدان أو سرقة جهاز و/أو بطاقة SIM، يجب على الزبون أن يطلب من فضاء الزبون الخاص به على الموقع و/أو التطبيق إيقاف بطاقة SIM الخاصة به وطلب بطاقة SIM جديدة يتعين عليه تفعيلها عند الاستلام لاستغلال الخدمة من جديد.

14.2 يظل العقد سارياً ويتم احتساب إتاوات الاشتراك خلال الفترة التي يتم خلالها تعليق الخط.

14.3 يتم إعلام الزبون بأن الأجهزة لا تغطيها أي بوليصة تأمين على الضياع و/أو السرقة أو غيرها من الأضرار، باستثناء ضمانات الشركة المصنعة للجهاز المشار إليها في الفصل 13. وبالتالي، لا يمكن للزبون، تحت أي ظرف من الظروف وتحت أي ذريعة من أي نوع، أن يطلب من المورد منحه جهازاً جديداً بدلاً من ذلك الذي تم التصريح بسرقة أو فقدانه.

## الفصل 15: تعليق الخدمة

15.1 تحت طائلة أحكام الفصل 17.2، يحتفظ المورد بالحق في التعليق الفوري للولوج إلى الخدمة التي يشترك فيها الزبون دون سابق إنذار بإخطار عادي، ودون أن يطلب هذا الأخير أي تعويض في الحالات التالية:

- في حالة عدم تسوية ملف الاشتراك؛
- في حالة مخالفة الزبون لالتزاماته التعاقدية بموجب هذا العقد أو عقود اشتراك أخرى مرتبطة بالزبون؛
- في حالة عدم السداد الكلي أو الجزئي للفاتورة في التاريخ النهائي الذي يحدده المورد؛
- في حالة التنازل عن العقد أو تقويته أو الاستفادة من استخدام بطاقة SIM أو الأجهزة دون طلب الموافقة الصريحة المسبقة من المورد؛
- في حالة الادعاء الكاذب أو انتحال الصفة أو الاستخدام الاحتيالي للخدمة؛
- في حالة انتهاك الأحكام القانونية، لا سيما فيما يتعلق بالنظام العام والأخلاق الحميدة، أو في حالة ارتكاب أفعال من شأنها الإخلال بشبكة المورد أو شبكة الإنترنت؛
- في حالة القوة القاهرة بالمعنى المقصود في الاجتهادات القضائية والقوانين المعمول بها.

15.2 بصرف النظر عن حالات القوة القاهرة، لا يؤدي تعليق الخدمة على النحو المشار إليه في الفصل 15.1 أعلاه إلى إنهاء فورية الخدمة علاوة على كل الخدمات الإضافية التي اشترك فيها الزبون في إطار هذه الوثيقة.

15.3 يمكن أيضاً تعليق الخدمة من قبل المورد دون أي إشعار وبإخطار عادي في حالة طلب من السلطات الحكومية أو الجهة التنظيمية أو أي سلطة قضائية أو إدارية مختصة أخرى وفي حالة أعمال الصيانة أو التمديد أو صيانة الخدمة أو أي تغيير تقني أو تكنولوجي.

15.4 يملك الزبون مدة 7 أيام لاستهلاك الجوازات التي قد يكون اشترك فيها قبل التوقيع الفعلي.

15.5 في حالة التعليق، أيما كان السبب، يبقى الزبون ملزماً بالواجبات المشار إليها في الفصل 11 أعلاه.

## الفصل 16: التعديل

16.1 يحتفظ المورد بالحق في تعديل العقد شريطة إخطار الزبون بشتى وسائل الاتصال (بما في ذلك عن طريق الرسائل النصية القصيرة و/أو عبر عنوان البريد الإلكتروني للزبون) قبل تنفيذ التعديل المذكور. وإذا لم يوافق الزبون على هذا التعديل، يجب عليه إخطار المورد عبر قنوات التواصل المتاحة على الموقع و/أو التطبيق، بنيته فسخ العقد، خلال أجل 30 يوم، بعد انقضاء هذا الأجل، إذا لم يتلقى المورد أي إشعار، فذلك يعني أن الزبون قد قبل التعديل المذكور. من المفهوم أن حالة الفسخ بمبادرة الزبون لتعديل العقد استردادية إزاء الفسخ المنصوص عليه في الفصل 17.1 أدناه.

16.2 استثناءً من الفصل 6.1، يمكن للمورد أن يباشر، دون إشعار مسبق، التغييرات على الأنظمة، التركيبات، ترقيم رقم هاتف الزبون والتعديلات اللازمة لتنظيم واحتياجات الخدمة، التحسينات والتكيفات التقنية أو التكنولوجية، وكذلك تعديلات العقد التي تسنها النصوص القانونية أو التنظيمية. في حالة حدوث تغيير في رقم الاتصال الخاص بالزبون، سيتم إبلاغ هذا الأخير بشتى الوسائل بهذا التعديل قبل بدء سريانه. ولن يخول أي تعديل من هذا القبيل للزبون إمكانية المطالبة بفسخ العقد.

16.3 يتعهد الزبون بإبلاغ المورد فوراً عبر قنوات الاتصال المتاحة على الموقع و/أو التطبيق بأي تغيير يتعلق به.

16.4 يمكن للزبون، في أي وقت، انطلافاً من فضاءه الخاص على الموقع و/أو التطبيق، تغيير عرضه للشهر التالي طالما أنه لم يؤدي فاتورة الفوري للشهر التالي. سيصبح التغيير سارياً بتاريخ انتهاء الدورة الحالية. إذا كان الزبون قد دفع فاتورة الفوري للشهر التالي، يمكنه فقط إضافة خدمات إضافية ودفعها على الفور.



# الشروط العامة للاشتراك في خدمة الاشتراك المحمول

## الفصل 17: الفسخ

### 17.1 الفسخ بناءً على طلب الزبون:

يمكن فسخ العقد من قبل الزبون، في أي وقت من الأوقات، وفقاً للمسطرة التالية:

- يجب على الزبون التواصل مع خدمة الزبون عبر قنوات الاتصال المتاحة على الموقع و/أو على التطبيق والإعراب عن رغبته في فسخ عقد الخدمة؛
- تقوم خدمة الزبون بإرسال استمارة الفسخ إلى بريده الإلكتروني، الذي يتم إعادة تأكيده مسبقاً؛
- يقوم الزبون بتحميل استمارة الفسخ، ثم يقوم بملئها وإمضائها، ثم يرسلها إلى خدمة الزبون على شكل صورة ممسوحة ضوئياً ومقروءة، عبر قنوات الاتصال، التي يحصل عليها من خدمة الزبون أو على الموقع أو التطبيق؛
- يعالج المورد الطلب خلال 48 ساعة من الاستلام ويبلغ الزبون عبر قناة التواصل التي تم اختيارها من قبل الزبون بتاريخ فسخ عقد الخدمة.

من أجل تعريف وثوق عمليات فسخ عقود الزبناء، يجب أن يتضمن أي طلب للفسخ في نموذج الفسخ على الأقل الاسم الشخصي والعائلي للزبون، رقمه الخطي وهويته. لا يمكن للمورد معالجة أي طلب غير مكتمل.

### 17.2 الفسخ بمبادرة من المورد:

يمكن للمورد فسخ العقد، بعد إخطار الزبون بشئى الوسائل، دون أن يتمكن الأخير من المطالبة بأي تعويض، في الحالات التالية:

- عدم تسوية الزبون لملف الاشتراك؛
- مخالفة الزبون لأحد التزاماته التعاقدية بموجب هذا العقد أو عقود اشتراك أخرى مرتبطة بالزبون؛
- عدم السداد الكلي أو الجزئي من جانب الزبون للمبالغ المستحقة للمورد؛
- التنازل عن العقد أو تقويته أو الاستفادة من استخدام بطاقة SIM دون طلب الموافقة الصريحة المسبقة من المورد، وسيكون هذا الفسخ ساري المفعول على الفور دون أي إشعار مسبق، واعتباراً من الإخطار من جهة المورد؛
- الادعاء الكاذب أو إنتحال الصفة أو الاستخدام الاحتيالي أو غير القانوني للخدمة و/أو بطاقة SIM، وسيكون هذا الفسخ ساري المفعول على الفور دون أي إشعار مسبق ودون المساس بأي تعويضات، اعتباراً من الإخطار من جهة المورد؛
- لأي سبب ذي طبيعة تقنية، يكون الفسخ ممكناً في نهاية الفترة المنصوص عليها في رسالة الإخطار؛
- تعديل أو إلغاء أي ترخيص أو عقد أو رخصة ضرورية لتوفير الخدمة، يكون هذا الفسخ سارياً فوراً دون أي إشعار، وبناءً على إخطار من المورد؛
- وفاة الزبون، يجوز للمورد، في هذه الحالة، فسخ العقد بمجرد استلامه الوثائق الداعمة؛
- لأي سبب ذي طبيعة تنظيمية، يكون الفسخ ممكناً في نهاية الفترة المنصوص عليها في القرار التنظيمي المعني؛
- في حالة انتهاك الأحكام القانونية، لا سيما فيما يتعلق بالنظام العام والأخلاق الحميدة، أو في حالة ارتكاب أفعال من شأنها الإخلال بشبكة المورد، يكون هذا الفسخ سارياً فوراً دون أي إشعار، وذلك بناءً على إخطار من المورد؛
- في حالة القوة القاهرة بالمعنى المقصود في الاجتهادات القضائية والقوانين المعمول بها، فإن الفسخ يكون سارياً فوراً بمجرد الإخطار.

في الحالات المذكورة في النقاط (1)، (2)، (3) أعلاه، يصبح الفسخ سارياً عند نهاية فترة الإشعار أقصاها 7 (سبعة) أيام، بعد إخطار الزبون بأنه بسبب عدم تسوية وضعه، سيتم فسخ عقده.

### 17.3 آثار الفسخ

- 17.3.1 في حالة فسخ هذا العقد وفي ظل غياب طلب الإحتفاظ برقم الاتصال، يحتفظ المورد بالحق في إعادة تعيين رقم هاتف الزبون إلى زبون آخر.
- 17.3.2 في حالة إعادة الاشتراك بعد الإلغاء، يتم تعيين رقم اتصال جديد للزبون من قبل المورد.
- 17.3.3 عند انتهاء هذا العقد ولأي سبب كان، يجب على الزبون إرجاع بطاقة SIM للمورد. يظل الزبون مسؤولاً عن بطاقة SIM حتى يتم إعادتها إلى المورد.
- 17.3.4 لا يؤثر فسخ خدمة واحدة أو أكثر كان يشترك فيها الزبون بموجب هذا العقد على الاشتراكات في الخدمات الأخرى التي يكتب بها الزبون إلا في حالات الفسخ للاستخدام الاحتيالي أو غير القانوني للخدمة أو في حالة الفسخ لعدم الأداء.
- 17.3.5 يؤدي الفسخ إلى مطالبة الزبون بأداء جميع المبالغ المستحقة للمورد.
- 17.3.6 يؤدي فسخ العقد تلقائياً إلى فسخ الاشتراكات في الخدمات الإضافية علاوة على الخدمة موضوع الفسخ.

## الفصل 18: الشكاية

يجب إرسال أي شكاية عبر قنوات الاتصال المتوفرة في فضاء الزبون على الموقع و/أو التطبيق.

## الفصل 19: الصلاحية

من المتفق عليه صراحة أن عدم قيام أي من الطرفين بالمطالبة بتطبيق أي بند من العقد لا يمكن تفسيره على أنه تنازل عن أي من حقوقهما ولا يؤثر بأي حال من الأحوال على صلاحية العقد في أي من أحكامه. كما لا يؤثر تصريح السلطات القضائية أو الإدارية ببطالان أو عدم قابلية تنفيذ أحد أحكام العقد على صلاحية الأحكام الأخرى.

## الفصل 20: التنازل

يجوز للمورد التنازل بحرية عن العقد، بما يتفق مع اللوائح المعمول بها دون موافقة الزبون.

يقرّ الزبون ويوافق على أن هذا العقد، على غرار حقوق اللوج إلى الخدمة واستخدامها، غير حصري وغير قابلة للتحويل سواء مجاناً أو مقابل رسوم.

## الفصل 21: المعطيات الشخصية

وفقاً لأحكام القانون رقم 08-09 المتعلق بحماية الأشخاص الذاتيين تجاه معالجة المعطيات ذات الطابع الشخصي، يقرّ الزبون ويقبل بأن يتم توجيه المعطيات الشخصية (الاسم الشخصي والعائلي، العنوان، إلخ) التي أعلن عنها أو تلك المتاحة لدى المورد عند استخدام الموقع و/أو التطبيق إلى المورد وأن تخضع لعمليات المعالجة لأغراض تنفيذ طلبيته والعقد ذي الصلة، على غرار:

# الشروط العامة للاكتتاب في خدمة الاشتراك المحمول

- الجمع؛
- التسجيل؛

- التخزين تحت أشكال مختلفة وأياً كانت المدة؛

- جميع المعالجات بشكل عام، بما في ذلك أي تحويل من المورد إلى فروعه، شركائه التجاريين، مجالس الإدارة، مفوضيه وإلى السلطات القضائية.

تتم معالجة هذه البيانات لأغراض: ذات طابع تقني، المعلومات بشأن الخدمات المشترك فيها و/أو المنتجات المكتسبة، تكييف الخدمات المشترك فيها وإدارة العقد بشكل عام. يقرّ الزبون صراحة ودون تحفظ أنه قد تم إحاطته علماً بشكل تام مسبقاً بالأغراض التي من أجلها يتم معالجة هذه المعطيات ذات الطابع الشخصي وجميع الحقوق التي يخولها له القانون رقم 09-08 وجميع المعلومات الواجب تقديمها مسبقاً، وفقاً للقانون المذكور أعلاه، والموضحة على الموقع و/أو التطبيق.

يمنح الزبون صراحة ودون تحفظ موافقته الحرة والمحددة والمستتيرة على أغراض المعالجة المذكورة، ولا سيما للتتقيب المباشر عن طريق الاتصال التلقائي أو الفاكس أو البريد الإلكتروني أو أي وسيلة أخرى باستخدام تكنولوجيا من نفس النوع من أجل إبلاغه بعروضه الأخرى الخاصة بالمنتجات والخدمات المشابهة لتلك التي اشترك فيها و/أو اكتسبها في الشروط العامة للاكتتاب في خدمة الاشتراك المحمول. يتلقى الزبون المعلومات التجارية عن طريق البريد الإلكتروني. وإذا لم يرغب في تلقيها، يجب عليه النقر على رابط إلغاء الاشتراك الذي يظهر في كل إرسال أو من خلال فضائه الخاص.

يقرّ الزبون بأن ملفات تعريف الارتباط "الكوكيز" تسجل بعض المعلومات وتخزنها في ذاكرة قرصه الصلب. يتم استخدام هذه المعلومات لإنشاء إحصائيات زيارة موقع للمورد. لا تتوفر ملفات تعريف الارتباط على أي معلومات سرية عن الزبون.

يمكن أن تؤدي المعطيات ذات الطابع الشخصي المتعلقة بالزبون إلى ممارسة الحق في الولوج، التصحيح والتعرض وفقاً لأحكام القانون 09-08، وذلك بإرسال رسالة بريد إلكتروني إلى العنوان الإلكتروني: [suividedemande@win.ma](mailto:suividedemande@win.ma)، مع الإشارة في موضوع الرسالة إلى "DCP"، ولهذا الغرض، يجب على الزبون الإدلاء للمورد، بالإسم، النسب، أرقام المكالمات، زيادة على نسخة من بطاقة التعريف. وسيتلقى الزبون إجابة المورد على موقعه الإلكتروني.

## الفصل 22: الاختصاص القضائي والقانون الجاري به العمل

تخضع صلاحية هذا العقد، شرحه وتنفيذه للقانون المغربي.

أي نزاع ينشأ عن صلاحية، تنفيذ وتفسير هذا العقد، سيتم رفعه أمام المحاكم المختصة.