

POINT DE VENTE/REVENDEUR

Ref PV: AGE-BEE-00011

Adresse:bee adresse

COORDONNEES CLIENT

Nom et Prénom : TYU

N°CIN/ Carte Séjour :56456456

Ville : Ariana

N° Tel Fixe :

Adresse e-mail de contact :

Date d'établissement :

Gouvernorat :

N° GSM : 57568888

Date de Naissance :08/02/2019

Lieu d'établissement :Ariana

Code Postal :1000

N° Fax :



Ancien Client

Code Client (Si vous êtes ancien client Bee) :



Nouveau Client

TYPE D'ABONNEMENT XDSL

ADSL

BEE Speed+

N° Tél Fixe : 77129988

Type de demande:



Nouvel abonnement



Migration FSI



Upgrade

Offre BEE :

Débit :



4 Méga



8 Méga



12 Méga



10 Méga



20 Méga

Durée d'engagement :



12 Mois

VDSL

BEE Speedy +

N° Tél Fixe :

Type de demande:



Nouvel abonnement



Migration FSI



Upgrade

Offre BEE :

Débit :



20 Méga



50 Méga



30 Méga



100 Méga

Durée d'engagement :



24 Mois

SERVICES EN SUS PAYANT

Adresse IP fixe



Solution Messagerie



Antivirus mail/ Anti-spam



Hébergement DNS



Espace d'hébergement



Nom de domaine



Adresse IP fixe



Solution Messagerie



Antivirus mail/ Anti-spam



Hébergement DNS



Espace d'hébergement



Nom de domaine



Frais d'installation 20 TND



EQUIPEMENTS TERMINAUX

Modem / Routeur ADSL2 Wireless Modem 4-Port Router
Répéteur

Modem Router



S/N: T003113009850

S/N:

Périodicité de Facturation et de Paiement



Mensuel



Trimestriel



Semestriel



Annuel

AUTRES

.....

Par la signature de ce present contrat, j'atteste avoir lu et approuvé sans reserve les conditions generales d'utilisation du service Bee et declare
accepter toutes ses clauses

Signature client

Cachet et signature revendeur



Conditions générales d'abonnement BEE xDSL

Les stipulations des présentes Conditions Générales d'Abonnement, s'appliquent à l'offre « xDSL ». Pour bénéficier de l'offre « xDSL » le Client doit se situer sur une Zone de couverture permettant la fourniture de l'Offre. La souscription du Client à l'offre « xDSL » vaut l'acceptation pleine et entière des présentes Conditions Générales d'Abonnement et implique obligatoirement l'adhésion des deux parties à l'intégrité de ses clauses, sans aucune restriction. Le contrat d'abonnement de l'offre « xDSL » se compose des éventuelles Conditions Générales d'Abonnement, des tarifs en vigueur et conditions spécifiques relatives aux offres soumises à l'avis de l'INT.

ARTICLE 1. DÉFINITIONS

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

ADSL : Asymmetric Digital Subscriber Line : technologie qui permet de transmettre des signaux numériques sur le réseau d'accès téléphonique existant. Elle permet d'avoir un haut débit en direction de l'abonné et une voie de retour du plus faible débit vers le Réseau.

VDSL : Very high bit-rate Digital Subscriber Line : technologie qui permet de transmettre des signaux numériques à haut débit sur le réseau d'accès téléphonique existant. Ces débits sont beaucoup plus élevés que ceux obtenus avec la technologie ADSL. L'accès à cette technologie est possible sous réserve d'éligibilité et de modem ou modem - routeur compatible.

xDSL : x Digital Subscriber Line : terme générique faisant référence indifféremment aux technologies ADSL ou VDSL.

Client : personne physique ou morale qui conclut en son nom et pour son compte les présentes conditions, et en devient le titulaire, pour ses besoins professionnels ou personnels.

Enregistrement en ligne : demande d'inscription à l'Offre au moyen d'un serveur d'enregistrement à distance et accessible via le réseau Internet.

• Cette méthode d'inscription ne permet pas l'utilisation de tous les moyens de paiement ni d'obtenir immédiatement les identifiants.

Équipement : matériel spécifique, compatible avec le Réseau et les Services de l'Offre, et indispensable à l'utilisation des Services de l'Offre tel que le Modem ou le Modem - routeur.

Conditions Générales d'Abonnement : document remis au client lors de son adhésion à une offre, ou disponible sur www.bee.net.tn énonçant les conditions et modalités de l'Offre.

Identifiant : désigne d'une manière générale tout code confidentiel ou mot de passe, permettant au client de s'identifier et de se connecter à certains services de l'offre. Les identifiants comprennent notamment l'identifiant de connexion, le mot de passe de connexion, l'adresse de la messagerie, le mot de passe de la messagerie, ainsi que le numéro d'utilisateur.

Internet : réseau de plusieurs serveurs reliés entre eux et dont la localisation se situe en divers lieux géographiques à travers le monde.

Offre : Offre « xDSL ».

Services de l'Offre : C'est l'ensemble des services fournis par **Bee** dans l'Offre.

Services inclus : services inclus dans l'offre sans paiement des frais supplémentaires par le client.

Utilisateur : personne morale, ou physique majeure ayant la jouissance d'un ou de plusieurs Services de l'Offre.

Wi-Fi : Wireless Fidelity, est le nom commercial pour la technologie IEEE 802.11b du réseau local Internet sans fil (WLAN).

Zones de couverture : Des zones géographiques sur le territoire tunisien, au sein desquelles Bee fournit tout ou une partie de ses services sous réserve de compatibilité technique.

ARTICLE 2. OBJET

Les présentes Conditions Générales d'Abonnement ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles **Bee** fournit l'offre qui permet au client de bénéficier, moyennant un montant forfaitaire mensuel, de :

- un service d'accès à Internet ;
- des Services inclus.

Les présentes Conditions Générales d'Abonnement ont également pour objet de définir les conditions dans lesquelles le client accède aux services de l'offre, et les utilise.

ARTICLE 3. DESCRIPTION DU SERVICE

Le Service comprend le service d'accès à Internet dont le débit technique, selon compatibilité technique et éligibilité de la ligne du fournisseur du réseau d'accès téléphonique au moment de la souscription, il est de 4Mégas, 8Mégas, 10Mégas, 12Mégas ou 20Mégas pour l'ADSL et 20Mégas, 30Mégas, 50Mégas ou 100 Mégas pour la VDSL.

ARTICLE 4. CONDITIONS D'ACCES AUX SERVICES DE L'OFFRE

Le Service est accessible à partir d'une ligne téléphonique utilisant les technologies xDSL et nécessite un équipement spécifique compatible en fonction des différents services de l'Offre.

Pour pouvoir accéder au Service, et notamment à certains forfaits d'accès Internet, le Client doit se situer dans les zones de couverture telles que définies dans le présent document.

Le Client est invité à se renseigner auprès des points de vente ou depuis le site www.bee.net.tn.

Bee qui fournira au client des éléments personnels d'identification, lui permettant d'accéder aux services, à savoir notamment :

Identifiant de connexion, mot de passe de connexion, identifiant de messagerie, adresse de messagerie, mot de passe de messagerie et numéro d'utilisateur.

ARTICLE 5. ÉQUIPEMENTS

5.1 Description

Pour pouvoir utiliser les services de l'offre, le client devra disposer d'équipements spécifiques compatibles avec les services de l'offre.

Les caractéristiques techniques des Équipements sont décrites dans les guides d'installation et d'utilisation correspondant aux équipements et aux services correspondants.

5.2 Mise à disposition du Modem / Modem-Routeur

À la livraison des équipements, il appartient au client de vérifier le contenu des dits équipements et de formuler, si nécessaire, ses réserves justifiées, par lettre recommandée avec avis de réception, dans les dix (10) jours suivant la réception des équipements.

Le client disposera d'un Modem / Modem-Routeur fourni par Bee lors de la signature du contrat à titre de prêt.

Par conséquent, il ne peut donc être cédé, sous-loué, transformé, donné en gage ou en nantissement, transféré ou prêté sous quelque forme que ce soit par le client, et qu'il est interdit de disposer du Modem / Modem-Routeur en dehors de l'utilisation des Services de l'Offre.

En cas de saisie ou de toute autre prétention d'un tiers à des droits sur le Modem / Modem-Routeur, le client est tenu de s'y opposer et d'en aviser immédiatement Bee afin de lui permettre de sauvegarder ses droits.

A compter de la réception du Modem/Modem Routeur, et pendant la durée de validité des conditions générales d'abonnement, le client est tenu responsable de dégâts causés par toute utilisation inhabituelle de ce modem. Le client répond du vol, de la perte ou des détériorations du Modem/ Modem-Routeur.

Bee garantira au client l'échange gratuit du Modem / Modem-Routeur en cas de dysfonctionnement dus par un usage habituel ou par des cas fortuits du domaine de sa responsabilité.

Le client devra payer, à Bee ou auprès de l'interlocuteur commercial habituel, le prix du Modem / Modem-Routeur en cas de mauvais usage, de vol, perte ou détérioration subie par le Modem / Modem-Routeur.

5.3 Restitution du Modem / Modem-Routeur

En cas de résiliation du contrat, pour quelque cause que ce soit, par l'une ou l'autre des parties, le client doit restituer le Modem / Modem-Routeur en bon état et avec tous ses accessoires à **Bee**.

ARTICLE 6. RESPONSABILITÉS

6.1 Responsabilité du Client et/ou des utilisateurs

6.1.1 Demanière générale

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 sans accord préalable et écrit par Bee. Le client s'engage à fournir, lors de son inscription, et pendant toute la durée de son abonnement, des informations d'identification exactes et à jour (notamment son nom, prénom, adresse et numéro de téléphone). Par conséquent, le client est seul responsable des données qu'il communique à **Bee**. Le Client s'engage à informer Bee de toute modification concernant sa situation, notamment en cas de changement d'adresse. Le client prend toutes les mesures nécessaires pour veiller personnellement aux précautions à prendre, dans le cas où les services de l'offre seraient utilisés par un mineur. Le client effectue l'installation des services de l'offre et des équipements afférents, sous sa propre responsabilité, selon le même processus que celui détaillé dans le guide d'installation proposé au client ou dans les conditions générales d'utilisation des services.

6.1.2 Concernant l'accès Internet

Le service d'accès à Internet est soumis à des règles d'usage décrites ci-dessous.

Le Client déclare accepter les caractéristiques et les limites du service d'accès à Internet, et il reconnaît en particulier :

Que Bee n'exerce aucun contrôle sur les données qui pourraient transiter par l'intermédiaire de son centre serveur et sur le contenu qu'elle héberge à la demande du client.

Le Client garantit Bee contre toute réclamation ou recours intenté par un tiers du fait du contenu mis en ligne par ses soins sur les outils de **Bee**.

Toutefois BEE en tant qu'hébergeur de contenus pourra être amenée à suspendre et le cas échéant à supprimer la mise en ligne d'un contenu manifestement illicite.

Avoir connaissance de la nature du réseau Internet, et en particulier de ses performances techniques et des temps de réponse pour consulter, interroger ou transférer des informations ;

Que les données circulant sur Internet ne sont pas protégées, notamment contre des détournements éventuels ;

Que seul le client est responsable de l'usage de l'accès au service Internet et à tout service interconnecté ;

Que les données circulant sur Internet peuvent être réglementées en termes d'usage ou être protégées par un droit de propriété. Le client est seul responsable de l'usage des données qu'il consulte, interroge et transfère sur Internet ;

Qu'il appartient au client de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et logiciels de la contamination par des éventuels virus circulant sur le réseau Internet.

Bee met en garde les personnes titulaires de l'autorité parentale sur la diversité et la nature des contenus disponibles sur le réseau Internet, contenus susceptibles de porter préjudice aux mineurs ;

Que le partage de l'accès Internet, dans le cadre de la technologie Wi-Fi peut générer d'éventuels désagréments comme une baisse de débit.

6.1.3 Autres obligations

Concernant la messagerie : le client reste en tout état de cause, seul responsable à l'égard de **Bee** de ses propres boîtes aux lettres. Elles ne peuvent en aucun cas être louées ou cédées à titre gratuit ou payant. **Bee** peut, dans le respect de la législation sur l'interception des correspondances électroniques, communiquer le contenu du courrier électronique de ses clients aux autorités judiciaires et administratives compétentes, à leur demande.

Concernant l'utilisation des codes confidentiels et identifiants : l'ensemble des éléments permettant au client de s'identifier et de se connecter aux services de l'offre est personnel et confidentiel. Le client s'engage à conserver secrètement ses identifiants, et à ne pas les divulguer sous quelque forme que ce soit. En cas de perte, ou de vol d'un des identifiants par le client, ce dernier en informera immédiatement **Bee** par tous les moyens possibles. **Bee** procédera aussitôt à leur annulation. La responsabilité du client, quant à l'utilisation des identifiants, sera dérogée à l'égard de **Bee** dès la réception de cette information.

6.2 Responsabilité de Bee

Bee est responsable de la mise en place des moyens nécessaires à la bonne marche des services de l'offre. Le bon fonctionnement des services de l'offre ne peut être assuré qu'avec des équipements conformes aux spécificités techniques décrites dans les guides d'installation proposés au client ou dans les Conditions Générales d'Utilisation des services. **Bee** prend les mesures nécessaires au maintien de la continuité et de la qualité des services de l'offre sur le réseau. **Bee** s'engage à respecter les obligations légales et réglementaires vis-à-vis du client et notamment celles relatives à la navigation sécurisée des mineurs

À l'exception de ceux dont elle est l'éditrice, **Bee** ne saurait être tenue responsable des services et contenus sur lesquels elle n'exerce aucun contrôle. **Bee** appelle l'attention du client sur la diversité et la nature des contenus et services accessibles sur Internet, et notamment sur l'existence de contenus susceptibles de heurter les mineurs.

La responsabilité de Bee ne saurait être engagée dans les cas suivants, sous réserve du respect de la réglementation en vigueur en matière de QoS :

- Non-respect des procédures d'installation ;
- Agissement du client contrevenant aux dispositions des lois régissant la propriété intellectuelle ;
- Dysfonctionnement des équipements et/ou du réseau informatique dont l'origine relève du seul fait du client ;
- En cas de force majeure telle que définie à l'article « Force majeure »
- En ce qui concerne la fiabilité de la transmission des données, des temps d'accès, des éventuelles restrictions d'accès sur des réseaux et/ou serveurs spécifiques connectés au réseau Internet ;
- En cas de rupture, du fait du client, du contrat afférent à sa ligne téléphonique ;
- En cas d'impossibilité d'accès par Internet au réseau privé virtuel d'une entreprise ;
- En cas de poursuites judiciaires à l'encontre du client du fait de l'usage, qui peut constituer une infraction, du service fourni par **Bee** ;
- En cas de fourniture de données erronées le concernant ou devenant obsolètes.

Bee ne saurait en aucun cas être tenue responsable des conséquences du détournement des services de l'offre par le client.

En tout état de cause, **Bee** reste étrangère à tous litiges qui peuvent opposer le client à des tiers se rapportant au document présent.

La responsabilité de **Bee** ne pourra être engagée, quel que soit le fondement et la nature de l'action, sauf en cas de faute prouvée de sa part ayant causé un préjudice personnel, direct et certain au client. Pour les besoins du présent article, il est précisé que le client est seul habilité à agir en responsabilité à l'égard de **Bee** et qu'à cet effet, il se porte garant du respect de cette clause. Si l'une quelconque des stipulations du contrat est tenue pour nulle ou sans objet, elle sera réputée non écrite et n'entraînera pas la nullité des autres stipulations.

ARTICLE 7. DURÉE

La mise en service prend effet 48 heures partir du jour de la signature du Contrat« XDSL», il est conclu pour une durée minimale d'abonnement de **douze (12) mois** pour l'ADSL et de **vingt-quatre (24) mois** pour le VDSL.

Si le Client ne souhaite pas mettre fin au contrat, ce dernier sera automatiquement renouvelé de mois en mois.

ARTICLE 8. NOTIFICATION ET PAIEMENT DES FACTURES

8.1 **Bee** met à la disposition de l'abonné un service «Info SMS» et/ou « Info e mail », gratuit et permanent permettant à l'abonné de recevoir une notification par sms ou par e mail chaque fois que **Bee** édite une facture et lui offre la possibilité de la payer avant même sa réception physique. L'abonné peut en outre s'adresser à l'un des points de vente de **Bee** pour récupérer sa facture.

8.2 Pour régler sa facture, l'abonné peut soit la payer en ligne sur le portail dédié de **Bee**, soit s'adresser à l'un des points de vente de **Bee**.

8.3 La facturation débute dès la date de la première connexion effectuée par le client qui peut être mensuel, trimestriel ou annuel.

8.4 Conformément au mode de paiement choisi par le client dans le contrat d'abonnement, le règlement de chaque facture doit être effectué à l'avance.

8.5 La non réception de la facture par SMS, voie postale ou e mail n'exclut pas un défaut de paiement à l'échéance.

8.6 **Bee** a le plein droit de suspendre la connexion xDSL du client au cas où il ne respecte pas l'échéance du paiement prévu,

8.7 La réactivation de l'accès au service internet ne peut être effectuée que si le client procède au règlement de la période précédente, y compris la période de suspension de la connexion.

ARTICLE 9. RÉSILIATIONS

Le client prend acte de ce que la résiliation du service d'accès à Internet, et ce, quelle qu'en soit la cause, engendre la perte irréversible de l'intégralité des données, notamment des messageries, non enregistrées. A cet égard, **Bee** invite le client à procéder à la sauvegarde de ses données préalablement à ladite résiliation.

L'engagement souscrit avec **Bee** peut être d'une durée supérieure à (multiple de) 12 mois dans le cas de l'acceptation de clauses spécifiques relatives aux offres promotionnelles, optionnelles ou préférentielles suite à un traitement de faveur commercial accepté par l'abonné et stipulant clairement la prolongation de la période initiale de l'engagement.

9.1 Suspension

Bee se réserve le droit, conformément aux stipulations figurant aux présentes « XDSL » de suspendre de plein droit le service, après préavis de 48 heures avant la suspension ni indemnité, compte tenu de la gravité des faits dans les cas où :

- Un quelconque acte de piratage ou de tentative d'utilisation illicite des informations circulant sur le réseau a pour cause ou origine le compte du client;
- Un acte de piratage ou tentative de piratage des équipements du réseau de **Bee** nécessaires à la fourniture du service a pour cause ou origine la connexion avec le poste du client ;
- les utilisateurs d'Internet signalent que le client ne respecte pas la Netiquette ; ou fait un usage du service d'accès à Internet de nature à porter préjudice à un tiers ; ou qui serait contraire aux bonnes mœurs ou à l'ordre public et, dans tous les cas, après enquête effectuée par **Bee**.

9.2 Résiliation à l'initiative du client

Le client peut résilier le contrat selon les conditions suivantes :

- Au cours de la période minimale d'engagement moyennant le paiement des mensualités restantes de cette période à l'exception des cas de résiliation pour motif légitime. Constituent des cas de motifs légitimes :
 - Le non-respect par **BEE** de ses engagements contractuels et légaux vis-à-vis du client,
 - Déménagement du client à l'étranger,
 - Mise en détention du client dans un établissement pénitentiaire,
 - Décès du client.

Ces cas sont cités à titre indicatif et non limitatif.

- Après l'expiration de la période minimale d'engagement moyennant un préavis envoyé par lettre recommandée avec accusé de réception 15 jours au moins avant la fin du mois.

Au cas où le client, ayant lu et compris les conditions de résiliation, souhaite procéder à la résiliation de son abonnement, doit remplir la demande à retirer auprès des points de ventes de **Bee**.

Bee se réserve d'un délai de 30 jours pour donner suite à la demande de résiliation du client sous réserve de régularisation de la situation du client.

9.3 Résiliation à l'initiative de Bee

- Une fois le service suspendu, selon les cas cités dans le présent contrat, **Bee** pourra résilier de plein droit ledit contrat sans indemnité après une mise en demeure adressée au client par courrier resté sans effet pendant un délai de 10 jours à compter de sa réception

ARTICLE 10. CAS DE FORCE MAJEUR

Aucune des deux parties ne sera tenue pour responsable vis-à-vis de l'autre de la non-exécution ou des retards dans l'exécution d'une obligation des présentes qui seraient dus au fait de l'autre partie consécutivement à la survenance d'un cas de force majeure.

ARTICLE 11. DONNÉES PERSONNELLES

Les données à caractère personnel relatives au client recueillies par **Bee** sont traitées dans le cadre de l'exécution des présentes conformément aux dispositions de la loi portant sur la protection des données à caractère personnel et du décret n° 2014-4773 du 26 décembre 2014, fixant les conditions et les procédures d'octroi d'autorisation pour l'activité de fournisseur de services internet.

ARTICLE 12. SERVICE CLIENTS (ASSISTANCE, SAV, RÉCLAMATIONS...)

L'adresse du service clients Internet **Bee** est la suivante : 22 Rue Oum El Benine - Mutuelle Ville - 1082 Tunis.

Bee met à la disposition du client :

une assistance 7j/7 à l'adresse suivante : support@bee.net.tn

Un service d'accueil téléphonique 7j/7 au numéro suivant : 81 100 300 ou +216 71 100 440

ARTICLE 13. LITIGE - COMPÉTENCE JURIDICTIONNELLE

Le présent contrat est régi par la loi tunisienne. Les parties conviennent de soumettre leurs différends aux tribunaux territorialement compétents. L'INT est compétente pour statuer sur les litiges résultant de l'exécution des contrats de service conclus entre **Bee** et ses clients portées devant l'INT par l'organismes de défense de consommateurs légalement établis.

Lu et Approuve
Signature

