

# الشروط العامة لعقد بيع خدمات الوطنية للاتصالات الجزائر

## المادة 1 - موضوع العقد

يهدف هذا العقد إلى تحديد شروط توفير خدمات "Ooredoo" من قبل متعامل الهاتف الوطنية للاتصالات الجزائر-شركة ذات أسهم، المشار إليها بشكل مختصر **WTA**، والتي تسمح للزبون بإجراء واستقبال مكالمات وطنية ودولية واستعمال خدمة الإنترنت في منطقة تغطية شبكة WTA أو شبكات المتعاملين الآخرين الذين أبرمت معهم WTA عقدا للتجوال الدولي. ويمكن إجراء هذه الاتصالات من خلال أي جهاز معتمد يتم تصميمه لاستقبال بطاقة SIM /USIM (التي يكتنيتها الزبون، بحيث تتماشى مع تكنولوجيا الخدمة التي اقتناها الزبون. هذا العقد مخصص للزبائن الخواص (الأشخاص الطبيعيين) الذين يجب عليهم ملؤه بكل عناية. تنطبق الشروط العامة على كل العروض والخدمات التي توفرها WTA للزبائن. خصائص العروض والخدمات تحكمها شروط خاصة تكون تكميلية للشروط العامة. إذا تم توقيف العرض الذي اكتنبه الزبون لاعتبارات استراتيجية أو تنظيمية و/أو قانونية مثبتة، تقوم WTA بتحويل الزبون إلى عرض لا يقل مزايا ولا يزيد عن الالتزامات المفروضة عليه. وفي مثل هذه الحالة، سيتم استخدام الآليات المناسبة لإعلام الزبون.

## المادة 2 - توقيع العقد

يتم توقيع عقد الاشتراك لدى فضاءات Ooredoo أو نقاط بيع معتمدة من قبل WTA. يقدم الزبون لـ WTA كل الوثائق الضرورية خلال توقيع العقد لدى نقاط البيع المعتمدة، يتم توقيف خط الزبون إلى غاية استكمال الوثائق الضرورية. يمكن للزبون أن يوكل شخصا آخر من أجل إبرام العقد والتوقيع عليه لحسابه. وفي هذه الحالة يجب أن يحوز الوكيل على: 1. وكالة خاصة محررة من طرف موثق أو مصادق عليها من طرف الإدارة المختصة. 2. بطاقة هويته ونسخة منها. 3. بطاقة هوية للزبون ونسخة منها. إذا تبين لـ WTA أن الزبون مدين اتجاهها بمبالغ مالية ناتجة عن عقود خدمات سابقة وأمام انعدام أي احتجاج جدي على هذه الديون فإنه يحق لـ WTA أن ترفض اكتتاب العقد للزبون إلى غاية تسوية هذا الأخير لوضعيته.

## المادة 3 - الضمانة /الكفالة

يمكن لـ WTA أن تطلب من الزبون أن يدفع لها كفالة. و يتم إرجاع مبلغ الكفالة بعد فسخ العقد بشرط دفع المبالغ المستحقة لـ WTA، حيث تحتفظ هذه الأخيرة بحق تغيير قيمة الكفالة في أي وقت ويمكن للمشارك أن يرفع من قيمة كفالاته إذا رغب في زيادة حد استهلاكاته التي تحددها WTA وفقا للبطاقات التعريفية المخصصة لمختلف العروض التجارية المقترحة من طرف WTA.

## المادة 4 - دفع المستحقات والتعبئة

**1.4 - خدمات الدفع المؤجل:** يجب دفع المبالغ المذكورة على الفاتورة كأقصى حد عند الأجل المشار إليه سواء في الفاتورة أو الرسالة القصيرة (SMS) المرسلة للزبون. لا يمكن للزبون في أي حالة الادعاء بعدم استلام الفاتورة التي يتم إرسال مبلغها عبر رسالة قصيرة لتبرير التأخر في دفعها. ولا يتم تسديد الفاتورة إلا عبر بطاقات التعبئة أو خدمة التعبئة الإلكترونية أو عبر أي طريقة دفع تقترحها لاحقا WTA. في حالة فسخ العقد، يتم إعداد فاتورة عند التاريخ الفعلي للفسخ. ويعتبر الزبون المسؤول الوحيد عند دفع جميع المبالغ المعدّة في الفواتير.

**2.4 - خدمات الدفع المسبق:** يمكن لصاحب خدمة WTA القيام، وفي أي وقت، بتعبئة بطاقته SIM /USIM برصيد مكالمات وهذا باستعمال بطاقات التعبئة أو خدمة التعبئة الإلكترونية eStorm المتوفرة لدى فضاءات "Ooredoo" أو نقاط البيع المعتمدة من قبل WTA. ويمكن للتعبئات أن تتراكم إلى مبلغ إجمالي يقدر بـ 50000 دج كأقصى حد.

## المادة 5 - التعديلات

تكون الأسعار محل بطاقة تعريفية تعدها WTA في شكل عروض تجارية مختلفة عن هذه الأسعار التي من شأنها أن تتغير خلال سريان العقد. في هذه الحالة، يتم تبليغ الزبون بكل الوسائل. يتم وضع هذه الأسعار أيضا تحت تصرف الزبون في فضاءات "Ooredoo" وعن طريق الاتصال بمصلحة زبائن "Ooredoo". إضافة إلى ذلك، يبدي الزبون رسميا، موافقته على العرض التجاري الذي اختاره بمجرد توقيعه على العقد الحالي.

## المادة 6 - التزامات ومسؤوليات الزبون

يجب على الزبون احترام الشروط المحددة مسبقا من قبل WTA، وذلك ابتداءً من توقيع العقد. وخلال فترة الالتزام التعاقدية، يلتزم الزبون بصراحة بعدم القيام بأي استعمال تجاري للخدمة بمقابل أو دون مقابل، ويلتزم باستعمال الخدمة لأغراضه الشخصية فقط في إطار استعمال شخصي وجد خاص. يشكل الاستعمال المذكور أنفا للخدمة استعمالا **تدليسياً** أو ممنوعا منعا باتا. ويمتنع الزبون عن أي استعمال تعسفي أو مفرط للخدمة من شأنه أن يحدث تدهورا عاما لخدمة الزبائن الآخرين لـ WTA مثل تجاوز حدود الاستعمال التي تحددها WTA. يعتبر الزبون المسؤول الوحيد عن توقيف خطه في حالة: -عدم التعاون مع المتعامل خلال استقبال مكالمة أو رسالة قصيرة يُطلب منه من خلالها أن **يتوجه إلى** فضاء "Ooredoo" من أجل تسوية ملفه. -في حالة عدم وصول الملف خلال إمضاء العقد لدى نقطة البيع.

-في حالة التخلف عن دفع المبالغ المتعلقة باستعمال الخدمة ضمن الآجال التعاقدية.

يعترف الزبون أنه على أتم المعرفة بطبيعة الإنترنت وبالخصوص الأداء التقني ومدة الاستجابة والتفاعل من حيث زيارة المواقع والبحث وتحويل المعلومات. يعترف الزبون أنه قد تم إخطاره بأن المعلومات المتنقلة عبر هذه الشبكة غير مؤمنة كلياً ضد أي نوع من أنواع التطفل وأنه لا يمكن للوطنية للاتصالات الجزائر أن تضمن سرية المعلومات المرسلة عبر الإنترنت وأنه من صلاحية الزبون أن يقوم باتخاذ كل الإجراءات الضرورية من أجل حماية سرية معلوماته. يمتنع الزبون عن نشر أي محتوى مخالف للنظام العام والآداب العامة، كما يمتنع المشترك أيضا عن المساس بالحقوق المادية والمعنوية للغير. يتخذ الزبون كل الإجراءات الضرورية من أجل الحرص شخصيا على الاحتياطات الواجب القيام بها في حالة استعمال الخدمة من طرف القصر.

## المادة 7 التزامات ومسؤوليات WTA

إن WTA مسؤولة عن وضع الوسائل الضرورية للسير الحسن للخدمة. عندما يتم توقيف أو الإخلال بالخدمات الممنوحة في إطار العقد بسبب ظروف استثنائية، تقوم WTA بالإجراءات الضرورية لإعادة الخدمة إلى ما كانت عليها في أقرب الآجال.

لا تعتبر WTA مسؤولة في الحالات التالية:

-استعمال بطاقة SIM /USIM لأغراض غير مطابقة لمجالات استعمالها.

- استعمال خدمة "Ooredoo" بعد كشف أو إبطال أو فقدان أو سرقة شفرة استعمال الخدمة، وعموماً استعمال الخدمة من قبل الغير.

- ضرر غير مباشر أو غير مادي حصل في إطار استعمال الخدمة مهما كانت طبيعته.

- نقل الإشارات اللاسلكية الكهربائية المتأثرة بموانع أو حدود المعايير التقنية المفروضة على WTA.

- اضطرابات أو حظر تصرف محلي ناجم من مخاطر الموجات الكهرومغناطيسية

- قصور مؤقت للنظام يتسبب في تدهور في نوعية الخدمة، خصوصاً في حالة أشغال الصيانة. تعزيز وتمديد تجهيزات شبكة الاتصالات اللاسلكية

- حالات القوة القاهرة (أي حادث غير متوقع، غير محتمل)

**1.7 - حماية المصالح المادية والمعنوية للزبائن :** تتخذ الوطنية للاتصالات الجزائر كل الإجراءات اللازمة من أجل حماية المصالح المادية والمعنوية للزبائن. وتكون مختلف مراكز الإعلام متاحة للزبون والمنشأة من أجل تسجيل الشكاوى التي سوف يتم دراستها حسب الإجراءات المقررة وخلال الآجال المثلى والمناسبة.

**2.7- إلزامية إعلام الزبون :** فضلا عن الشروط العامة للعروض، يمكن التعرف والاطلاع على خصائص العروض وكذا الوثائق اللازمة لإمضاء العقد لدى فضاءات "Ooredoo" ونقاط البيع المعتمدة عن طريق بطاقة تعريفية خاصة بها، بالاتصال بمصلحة خدمة الزبائن أو على الموقع الإلكتروني [www.ooredoo.dz](http://www.ooredoo.dz) تبعاً لاعتبارات مبررة بتطور مدى الخدمات و/أو منتجات مقدمة، يمكن للوطنية للاتصالات الجزائر أن تغير الشروط العامة والخاصة. في هذه الحالة، تتعهد الوطنية للاتصالات الجزائر بإعلام الزبون عن نطاق هذه التغييرات.

#### المادة 8 - سرقة أو فقدان بطاقة SIM /USIM

في حالة فقدان أو سرقة بطاقة SIM /USIM ، ينبغي على الزبون فوراً إبلاغ مصلحة زبائن "Ooredoo" أو التوجه إلى أقرب فضاء "Ooredoo" حتى يتم توقيف الخط. يجب أن يؤكد الزبون هذه السرقة أو هذا الفقدان وذلك بإرسال تصريح بذلك في ظرف 48 ساعة على الأكثر ونسخة طبق الأصل من شهادة أو تصريح بالفقدان **محررة** لدى السلطات المختصة. إن الزبون مسؤول عن عقد اشتراكه الذي يعتبر عقداً شخصياً وكذا عن استعمال بطاقة SIM /USIM و تسديد قيمة المكالمات التي أجريت **قبل** إبلاغ WTA بسرقة أو فقدان بطاقة SIM /USIM .

#### المادة 9 - فسخ العقد

##### 1.9- الفسخ من قبل WTA : يمكن لـ WTA فسخ العقد في الحالات الآتية:

تخلف الزبون عن دفع المبالغ المستحقة لـ WTA. في حالة خدمات الدفع المؤجل، يظل الزبون مديناً بالأقساط الشهرية المستحقة من فترة الالتزام. أما في حالة خدمات الدفع المسبق، على الزبون أن يقوم خلال الثلاثة أشهر الأخيرة بإحدى العمليات التالية: إجراء أو استقبال مكالمات هاتفية (صوتية أو صوتية مرئية، رسائل قصيرة SMS أو رسائل متعددة الوسائط MMS)، أو تعبئة رصيده، أو **الدخول** إلى شبكة الإنترنت مع نقل البيانات. كما يجب عليه خلال الشهر الذي يلي الثلاثة أشهر السابقة إجراء مكالمات هاتفية (صوتية أو صوتية مرئية، رسائل قصيرة SMS أو رسائل متعددة الوسائط MMS)، أو تعبئة رصيده، أو **الدخول** إلى شبكة الإنترنت مع نقل البيانات. تلتزم WTA بتذكير الزبون بهذه الشروط عن طريق مختلف الوسائل، وفي حالة مخالفة الزبون لهذه الشروط، تقوم WTA بتوقيف الخط بعد إشعاره بذلك مع إعلامه برصيد المكالمات التي بحوزته. كما أنه **إذا** تبين لـ WTA بعد اكتتاب العقد الحالي أن الزبون مدين اتجاهها بمبالغ مالية **ناجمة** من عقود خدمات سابقة، فإنه يحق لـ WTA توقيف خط الزبون إلى غاية دفع المبالغ المستحقة وفي حالة **رفض** الزبون الدفع **في أجل مدته 15 يوم** بعد الإشعار الموجه إليه، يتم فسخ العقد الحالي من طرف WTA مع مباشرة الإجراءات القضائية في حق الزبون **لاستيفاء ديونه**.

**2.9- الفسخ من قبل الزبون :** يمكن أن يفسخ الزبون العقد في أي وقت وذلك بتبليغ WTA رسمياً وكتابياً في ظرف 30 يوماً **كأدنى حد**، بينما يظل الزبون مديناً بالاشتراك إلى غاية نهاية الفترة المبدئية للعقد في حالة خدمات الدفع المؤجل.

##### 3.9- الفسخ بقوة القانون :

#### المادة 10 - الاختصاص القضائي

تتم تسوية أي خلاف ناجم عن تنفيذ أو تأويل هذا العقد بطريقة ودية بين الأطراف في أجل معقول، وفي حالة عدم التوصل إلى تسوية، يتم طرحه أمام المحاكم القضائية المختصة إقليمياً.

### الشروط الخاصة باستعمال خدمات الجيل الثالث والجيل الرابع

لاستعمال الخدمة من طرف القصر والأشخاص الضعفاء، يشترط أن يتم تحديد هويتهم مسبقاً وأن تكون ملحقة إلى حساب وليّهم/ الوصي عنهم. وبالتالي يبقى استعمال الخدمة من طرف الأطفال والأشخاص الضعفاء تحت مسؤولية ورقابة وليّهم و/أو الوصي عنهم. تضع WTA الآليات التي تسمح بتسهيل هذه الرقابة. يعترف الزبون أنه تم إخطاره أن تشغيل المعلومات والتطبيقات المتوفرة على الهاتف النقال أو أي جهاز آخر يسمح باستعمال الخدمة يمكن أن يترتب عليه استهلاك الرصيد المتوفر لديه. إنّ خدمات الجيل الثالث و الجيل الرابع لا تكون متوفرة إلا في **المناطق** التي تغطيها شبكة الجيل الثالث و الجيل الرابع لـ WTA. \* **تمكّن من استعمال خدمات الجيل الرابع (4G) في مناطق التغطية بشبكة الجيل الرابع (4G) و خدمات الجيل الثاني و الثالث (2G/3G) في المناطق غير المغطاة بشبكة الجيل الرابع (4G).**

أنا الممضي أسفله، أصرح بصحة المعلومات الواردة أعلاه، وأؤكد قبول الشروط العامة والخاصة في مجملها ابتداءً من تاريخ توقيع العقد. لا تنس إرفاق العقد بالوثائق اللازمة.

Je soussigné(e) certifie l'exactitude des informations citées ci-dessus et reconnais avoir pris connaissance des conditions générales et particulières de l'offre, et confirme les accepter dans leur intégralité, à compter de la date de la signature du présent contrat. N'oubliez pas de joindre au contrat les pièces nécessaires.