

Conditions générales de vente des offres et services Ooredoo

Article 1 - Objet du contrat

Le présent contrat a pour objet de définir les conditions de fourniture par l'opérateur Wataniya Télécom Algérie SPA, par abréviation « WTA », des offres et services Ooredoo qui permettent au client d'émettre et de recevoir des communications nationales et internationales et d'utiliser le service d'accès à internet dans la zone de couverture WTA ou dans les zones de couverture des autres opérateurs avec lesquels WTA a conclu un contrat de Roaming international. Ces communications peuvent être effectuées à partir d'un terminal conçu pour recevoir la carte SIM/USIM remise au client et compatible avec le service souscrit par le Client. Ce contrat est réservé aux clients particuliers (personnes physiques) qui devront dûment le remplir.

Les présentes conditions générales s'appliquent à tout l'ensemble des offres et services fournis par WTA.

Des conditions spécifiques complétant les conditions générales s'appliquent aux caractéristiques des offres et services.

Si pour des considérations stratégiques, réglementaires et/ou légales avérées, la commercialisation de l'offre à laquelle a souscrit le client devait être arrêtée, WTA procéderait à la migration du client à une autre offre non moins avantageuse qui n'augmenterait pas les obligations mises à sa charge. En l'occurrence, des mécanismes d'informations appropriés seront mis en œuvre pour informer le client.

Article 2 - Souscription

La souscription au présent contrat s'effectue auprès des Espaces Ooredoo ou des Points de Vente Agréés par WTA. Le client est tenu de fournir à WTA tous les documents nécessaires à l'établissement de son contrat. La responsabilité du client est engagée quant à l'authenticité et la véracité des documents fournis.

La ligne du client sera suspendue jusqu'à complétion des documents requis.

Le client peut mandater une autre personne pour conclure et signer le contrat en son nom.

Dans ce cas, le mandataire doit être muni de : 1) Une procuration spéciale établie par un notaire ou légalisée par l'administration concernée, 2) Sa pièce d'identité et une copie de celle-ci, 3) La pièce d'identité du client et une copie de celle-ci.

S'il s'avère à WTA que le client lui est redevable de sommes d'argent résultant de contrats de services antérieurs et en l'absence de réclamation desdites sommes, WTA a le droit de refuser de souscrire le contrat pour le compte du client jusqu'à régularisation par celui-ci de sa situation.

Article 3 - Garantie/Caution

WTA pourrait demander aux clients de lui verser une caution. Dans ce cas, le remboursement du montant de la caution intervient après résiliation du contrat et sous réserve du paiement des sommes dues à WTA. WTA se réserve le droit de modifier la valeur de la caution à n'importe quel moment, et le client a la possibilité d'augmenter la valeur de sa caution, s'il souhaite augmenter le seuil des consommations fixé par WTA en vertu des fiches tarifaires relatives aux diverses offres commercialisées par WTA.

Article 4 - Paiement des redevances et rechargement

4.1 Services postpayés : les redevances sont payables au plus tard à la date d'échéance indiquée sur la facture ou via le SMS envoyé au client.

Le client ne peut, en aucun cas, invoquer la non-réception de la facture, dont le montant lui sera transmis en premier lieu par SMS, pour justifier le retard du paiement de l'échéance correspondante. Le paiement se fait exclusivement via cartes de recharge ou par le rechargement eStorm ou par tout autre mode de paiement proposé ultérieurement par WTA.

En cas de résiliation du contrat, une facture sera établie à la date effective de sa résiliation. Le client est seul responsable du paiement de l'ensemble des sommes dues.

4.2 Services prépayés : le souscripteur du service WTA peut à tout moment procéder au rechargement de sa carte SIM/USIM par un crédit valable en appels et ce à travers l'utilisation du service eStorm disponible auprès des Espaces Ooredoo ou des Points de Vente Agréés par WTA. Il pourra en outre cumuler les montants de ses rechargements à un montant global maximal s'élevant à 50.000 DA.

Article 5 - Modifications

Les prix feront l'objet d'une fiche tarifaire établie par WTA sous forme d'offres commerciales différente de ces prix et sont susceptibles d'évoluer pendant la durée de validité du contrat. Dans ce cas, le client en sera informé par tous les moyens. Ces tarifs sont également mis à disposition du client dans les Espaces Ooredoo et en contactant le Service Client Ooredoo. Par ailleurs, le client exprime officiellement son acceptation de l'offre commerciale qu'il a choisie dès la signature du présent contrat.

Article 6 - Obligations et responsabilités du client

Le client est tenu de se conformer aux conditions prédéfinies par WTA, dès la souscription du contrat et pendant toute la durée du contrat, il s'engage expressément à ne faire aucune utilisation commerciale du service à titre gratuit ou moyennant une contrepartie financière. Il s'engage à utiliser le service uniquement pour ses propres besoins dans le cadre d'un usage personnel et strictement privé.

L'utilisation du service telle que suscitée, constitue un usage frauduleux et est strictement prohibée.

Le Client s'interdit toute utilisation abusive et excessive du service pouvant entraîner une dégradation générale du service aux autres clients de WTA tel que le dépassement des limites d'utilisation définies par WTA.

Le client est seul responsable de la suspension de sa ligne en cas de :

- Non coopération avec WTA lors de la réception d'un appel ou d'un SMS lui demandant de se rapprocher d'un Espace Ooredoo pour régulariser son dossier.
- En cas de non remontée du dossier du client lors de la souscription auprès d'un Point de Vente.
- En cas de non-paiement des sommes relatives à l'utilisation du service dans les délais contractuels.

Le client reconnaît avoir pleinement connaissance de la nature d'Internet, notamment de ses caractéristiques techniques, des temps de réponse et des interactions en termes de visite de sites Internet, de recherche et de transfert d'informations. Le client reconnaît avoir été informé que les informations transmises sur ce réseau ne sont pas totalement sécurisées contre tout type d'intrusion, que Wataniya Télécom Algérie ne pourrait garantir la confidentialité des informations transmises sur Internet, et qu'il appartient au client de prendre toutes les mesures nécessaires afin de protéger la confidentialité de ses informations. Le client s'abstient de publier

tout contenu portant atteinte à l'ordre public et aux bonnes mœurs. Il s'abstient également de porter atteinte aux droits matériels et moraux d'autrui. Le client est tenu de prendre toutes les mesures nécessaires pour s'assurer personnellement des précautions qui doivent être prises en cas d'utilisation du service par des mineurs.

Article 7 - Obligations et responsabilités de WTA

WTA est responsable de la mise en place des moyens nécessaires au bon fonctionnement du service.

Lorsqu'en raison de circonstances exceptionnelles, les services fournis au titre du présent contrat sont interrompus ou perturbés, WTA prend les dispositions nécessaires pour rétablir le service dans les meilleurs délais.

La responsabilité de WTA n'est pas engagée dans les cas suivants :

- L'utilisation de la carte SIM/USIM à des fins non conformes à son usage.
- L'utilisation d'un service Ooredoo suite à une divulgation, une désactivation, une perte ou un vol des codes d'accès au service et plus généralement l'utilisation dudit service par une tierce personne.
- Un préjudice indirect ou immatériel subi dans le cadre de l'utilisation du service quelle qu'en soit la nature.
- La transmission des signaux radioélectriques affectée par les contraintes ou les limites des normes techniques imposées à WTA.
- Perturbations locales ou suspension résultant des dangers des ondes électromagnétiques.
- Une panne temporaire du système entraînant une dégradation de la qualité de service, notamment dans le cas de travaux de maintenance, renforcement et extension des équipements des réseaux de communications sans fil.
- Des cas de force majeure (tout événement inattendu et inévitable).

7.1 Protection des intérêts matériels et moraux des clients :

WTA prend toutes les mesures nécessaires afin de protéger les intérêts matériels et moraux de ses clients. Les différents centres d'information sont accessibles au client et sont mises en place pour enregistrer ses réclamations qui seront traitées suivant les procédures mises en place dans les délais les plus optimaux possibles.

7.2 Obligation de l'information du client :

En sus des conditions générales des offres, leurs caractéristiques peuvent être connues et consultées auprès des Espaces Ooredoo et des Points de Vente Agréés par le biais des fiches tarifaires y afférentes, en contactant le service client ou sur le site Web www.ooredoo.dz.

Selon des considérations justifiées par l'évolution de l'étendue des services et/ou produits proposés, Wataniya Télécom Algérie peut modifier les conditions générales et particulières. Dans ce cas, elle s'engage à informer le client de l'ampleur de ces modifications.

Article 8 - Vol ou perte de la carte SIM/USIM

En cas de perte ou de vol de la carte SIM/USIM, le client est tenu d'informer immédiatement le Service Client de WTA ou de se rendre à l'Espace Ooredoo le plus proche afin que sa ligne soit mise hors service. Le client doit confirmer ce vol ou cette perte en transmettant dans un délai maximum de 48 heures suivant sa déclaration, une copie conforme de l'attestation ou de la déclaration de perte/vol établie auprès des autorités compétentes. Le client est responsable de son contrat de souscription qui est personnel et aussi de l'usage de la carte USIM, et du paiement des communications passées avant que WTA n'ait été informée du vol ou de la perte de la carte SIM/USIM.

Article 9 - Résiliation du contrat

9.1 Résiliation par WTA

Le contrat pourrait être résilié par WTA dans les cas suivants :

- Non-paiement par le client des sommes dues à WTA.

Dans le cas de services postpayés, le client demeure redevable des mensualités dues à compter de la date d'engagement.

Dans le cas de services prépayés, le client est tenu d'effectuer au cours des trois derniers mois l'une des opérations suivantes : passer ou recevoir un appel téléphonique (voix ou visio, SMS ou MMS), recharger son crédit, ou accéder à Internet avec transfert de données. Il doit en outre, au cours du mois qui suit les trois mois précédents, passer un appel (voix, visio, SMS ou MMS), recharger son crédit ou accéder à Internet avec transférer de données.

WTA s'engage à rappeler ces conditions au client par différents moyens. En cas de manquement au respect de ces conditions, WTA suspendra la ligne du client après l'avoir avisé et l'avoir informé du solde d'appels en sa possession. De plus, s'il apparaît à WTA après la souscription du contrat en cours que le client lui est redevable de sommes d'argent résultant de contrats de services antérieurs, WTA a le droit de suspendre la ligne du client jusqu'au paiement des sommes dues. En cas où le client refuse de payer lesdites sommes dans un délai de 15 jours après la notification qui lui sera adressée, le contrat en cours sera résilié par WTA et des procédures judiciaires seront engagées à l'encontre du client pour recouvrer ses dettes.

9.2 Résiliation par le client

Le contrat peut être résilié par le client à tout moment en informant WTA officiellement et par écrit dans un délai minimum de 30 jours. Toutefois, le client reste redevable des forfaits mensuels restants jusqu'au terme de la durée du contrat dans le cas de services postpayés.

9.3 Résiliation de plein droit

- Décès du client.

- Dans le cas où il est mis fin à la licence afférente au contrat auquel le client a souscrit

Article 10 - Compétence juridictionnelle

Tout litige résultant de l'exécution ou de l'interprétation du présent contrat sera réglé à l'amiable par les parties dans un délai raisonnable. À défaut de quoi, il sera porté par devant les tribunaux territorialement compétents.

Conditions spécifiques d'accès aux services 3G et 4G

L'accès au Service par les mineurs et les personnes vulnérables est conditionné par leur identification préalable qui est notamment portée sur le compte de leur tuteur et/ou parent. L'utilisation du Service s'effectue ainsi sous la responsabilité et le contrôle de leur tuteur et/ou parent. WTA propose des mécanismes facilitant l'exercice de ce contrôle.

Le client reconnaît également avoir été informé que l'activation des données et les applications disponibles sur les téléphones portables ou tout autre appareil permettant l'utilisation du Service peut engendrer une consommation du crédit dont il dispose.

Les services 3G et 4G ne sont disponibles que dans les zones de couverture 3G et 4G de WTA.

* Permet l'utilisation des Services 4G dans les zones couvertes en 4G et des Services 2G/3G dans les zones non couvertes en 4G.

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.