

CONDITIONS GENERALES DE VENTE DES OFFRES PREPAYEES

Préambule

Le présent contrat définit les conditions de vente de l'offre « PREPAYEE Mobils ». Les relations entre les parties sont régies par les présentes conditions générales de vente ainsi que par le kit « PREPAYEE Mobils » et la fiche tarifaire.

Les présentes conditions générales de vente (ci-après les « CGV ») font application

de la législation et de la réglementation en vigueur en Algérie, notamment des cahiers des charges d'ATM Mobils autorisant l'établissement et l'exploitation d'un réseau public de télécommunications mobiles de troisième (3G) et la fourniture de services au public, et ceci, autorisant l'établissement et l'exploitation d'un réseau public de télécommunications cellulaires de norme GSM et à la fourniture de services de télécommunications au public.

L'offre « PREPAYEE Mobils » est matériellement et contractuellement indépendante du terminal agréé GSM et/ou 3G, conçu pour accueillir la carte SIM et/ou USIM « PREPAYEE Mobils » remise aux clients.

1. Objet :

Le client de la carte « PREPAYEE Mobils » contenue dans le kit peut émettre et recevoir des communications nationales et internationales, et accéder aux différents services voix et data dans les limites :

- De montant d'un crédit de communications prépayées affecté à un compte rechargeable dont les montants de rechargement sont cumulables.
- De la période de validité associée à ce crédit de communications prépayées.
- De la zone de couverture du service, à partir de l'importe quel terminal agréé GSM et/ou 3G, conçu pour recevoir la carte SIM et/ou USIM « PREPAYEE Mobils » qui a été remise au client à cet effet.

2. Définitions :

2.1 Définitions du client et de l'utilisateur

2.1.1 Le client : Est la personne physique ou morale, ayant la capacité juridique à s'engager, il est responsable juridiquement envers ATM Mobils.

2.1.2 L'utilisateur : Désigne au sens des présentes « CGV », un mineur et/ou une personne vulnérable, ayant la jouissance d'une ligne téléphonique mobile, confiée par le titulaire du Contrat et qui est le tuteur légal de cette utilisateur. L'utilisateur, n'est pas le titulaire du Contrat d'Abonnement.

2.2 Définition du service offert

Désigne les services de télécommunications de norme GSM (2G), et de troisième génération (3G) comprenant les services de la voix, des données et

les services multimédia à l'attention des utilisateurs, du service à partir d'un Terminal mobile compatible au réseau 3G, agréé GSM conçu pour recevoir la carte SIM (Subscriber Identification Module) ou la carte USIM (Universal Subscriber Identity Module).

2.3 Définition de la carte SIM et/ou USIM

« SIM Subscriber Identity Module » ou « USIM Universal Subscriber Identity Module » module électronique d'identification d'abonné et permet l'accès aux services.

2.4 Définition Terminal

Désigne un équipement recevant une SIM/USIM, permettant d'accéder par voie hertzienne au réseau public de télécommunications selon les normes GSM, GPRS, EDGE, UMTS, et/ou HSPA/HS-PA.

La communication est établie de tout lieu couvert par une antenne relais qui capte les émissions de l'équipement utilisé. La communication est établie de tout lieu couvert par une antenne relais qui capte les émissions de l'appareil utilisé.

2.5 Définition du réseau de télécommunication 3G ou réseau 3G

Désigne, un réseau public de télécommunications cellulaires opérant selon les normes de UMTS permettant d'augmenter significativement les débits pour le transfert de données.

2.6 Définition de l'UMTS

Désigne le standard des Télécommunications Mobiles Universelles.

2.7 Itinérance internationale/ Roaming

Il s'agit des clients autres que les usagers visiteurs et les clients ou abonnés d'ATM Mobils, abonnés aux réseaux publics de télécommunications cellulaires exploités par les Opérateurs étrangers ayant conclu des accords d'itinérance avec ATM Mobils.

3. Tarifs du service :

Les tarifs de l'offre « PREPAYEE Mobils » fournie par ATM Mobils, ainsi que ses modalités d'application font l'objet d'une fiche tarifaire établie par ATM Mobils à l'intention de ses clients.

4. Obligations d'ATM Mobils :

4.1 ATM Mobils est responsable de la mise en place des moyens nécessaires à la bonne marche des offres « PREPAYEE Mobils ». Elle prend les mesures nécessaires au maintien de la continuité et de la qualité du service.

Toutefois, la responsabilité d'ATM Mobils ne saurait être engagée en raison Des interruptions du service de radiotéléphonie résultant de la cessation de l'exploitation par ATM Mobils d'une bande de fréquences sur décision de l'autorité publique, d'un cas fortuit ou de force majeure.

- Des interruptions du service de téléphonie d'autres réseaux mobiles ou filaires auxquels elle est interconnectée, résultant de la cessation

partielle ou totale de l'exploitation dudit réseau de l'opérateur et ce quelle qu'en soit la cause.

- Du dysfonctionnement résultant de l'utilisation de terminaux.

ATM Mobils ne se porte pas garante de l'utilisation non - conforme de la carte SIM et/ou USIM ou de la carte à gratter dès lors que ces dernières ne présentent pas un vice de fabrication.

ATM Mobils ne se porte pas garante également de l'utilisation des terminaux qui ne sont pas agréés GSM et/ou UMTS.

4.2 ATM Mobils n'a aucune obligation contractuelle de fournir aux clients de l'offre « PREPAYEE Mobils » le détail de leurs communications passées.

4.3 Avant toute désactivation ATM Mobils a l'obligation de rappeler l'abonné, n'ayant émis et/ou reçu aucune communication au cours des trois (03) derniers mois, par tout moyen, de son obligation de le faire au plus tard dans les 03 mois qui suivent. Un deuxième rappel doit être fait, huit (08) jours avant la date prévue pour la désactivation tout en l'informant du montant des éventuels crédits de communications dont il dispose à cette date.

5. Obligations du client :

Le client s'engage à :

5.1 a) A la souscription du contrat prépayé, à présenter au point de vente, une pièce d'identité officielle originale en cours de validité, accompagnée d'une photocopie légalisée de cette dernière.

Pour les mineurs, associer un document du tuteur légalisé engageant sa responsabilité quant à l'utilisation de la ligne fournie par ATM Mobils.

b) Dans le cas où la carte prépayée est achetée par une personne au profit d'un tiers (client), l'acheteur doit présenter les pièces suivantes :

- Sa pièce d'identité officielle originale en cours de validité, accompagnée d'une photocopie légalisée de cette dernière.

- Une procuration en bonne et due forme dont la signature est légalisée auprès des services de l'APC ou établie par un notaire, consentie par le tiers (client) au profit du mandataire (acheteur), lui permettant de procéder à l'acquisition pour son compte, d'une carte prépayée. La pièce d'identité officielle en cours de validité du tiers concerné, accompagnée d'une photocopie légalisée de cette dernière.

5.2 Remplir une fiche de renseignements dûment signée et sur laquelle il reconnaît avoir pris connaissance et accepté les conditions générales du présent contrat et de ses annexes qui en font partie intégrante.

5.3 Utiliser un terminal de radiotéléphonie agréé GSM et/ou 3G.

5.4 Utiliser le réseau public de radiocommunication d'ATM Mobils conformément aux lois et

règlements en vigueur à la date de l'utilisation et aux prescriptions d'ATM Mobils.

5.5 Ne pas céder sa carte et son numéro d'appel à une tierce personne à l'exception de l'utilisateur, sauf cession légale dont les procédures sont définies par ATM Mobils.

5.6 Prendre connaissance des conditions spécifiques pour chaque offre, le document de référence accessible et téléchargeable sur les sites officiels d'ATM Mobils (www.mobils.dz) ou www.3gmobils.dz

6. Modalités d'accès au réseau 3G :

6.1 Matériel requis pour l'accès au réseau 3G
L'accès au réseau 3G suppose l'utilisation par l'abonné de matériels et de logiciels compatibles, correctement paramétrés.

Il appartient à l'abonné de vérifier que son terminal lui permet de bénéficier de l'ensemble des avantages liés à la souscription au service 3G, notamment la signalisation 2G/3G.

6.2 Accès au réseau 3G en Algérie

Le réseau 3G d'ATM Mobils étant en cours de déploiement selon les dispositions de l'ARPT, il est possible que les zones couvertes par ce réseau ne le soient pas de manière continue et qu'il soit perturbé.

En cas d'indisponibilité du réseau 3G, pour quelque cause que ce soit, le Client sera basculé sur le réseau GSM d'ATM Mobils, l'accès aux services et options disponibles exclusivement sur le réseau 3G devenant alors impossible. En cas de passage d'une zone couverte par le réseau 3G vers une zone couverte exclusivement par le réseau GSM, l'accès aux services et options disponibles exclusivement sur le réseau 3G sera interrompu. Par ailleurs, il y a lieu d'indiquer que suite au basculement automatique vers un réseau GSM (2G), les communications et les connexions engendrées demeurent conformes aux conditions tarifaires de l'offre « 3G » souscrite.

6.3 Accès aux réseaux internationaux :

Le client, sous réserve d'avoir correctement paramétré son terminal, peut accéder aux réseaux des opérateurs tiers avec lesquels ATM Mobils a signé un accord d'itinérance, et ce, dans la limite des zones de couverture desdits réseaux.

La consommation de l'utilisateur hors algérie est soumise aux conditions tarifaires roaming.

Le titulaire reste seul responsable de ses consommations des services DATA (GPRS / EDGE / 3G), dont le contrôle de l'activation ou de la désactivation des services de données pendant l'itinérance peut être effectué à travers le terminal ou sur demande écrite à l'opérateur.

7. Mise en garde de l'abonné :

7.1 Mise en garde propos du téléchargement

ATM Mobilis informe expressément le client que les contenus stockés, utilisés, transmis et reçus par lui sont sous sa responsabilité, notamment à l'occasion d'une connexion à internet. Par conséquent, le client assume l'entière responsabilité, tant civil que pénale, attachée à ces opérations.

Ainsi le client s'interdit de stocker, télécharger ou envoyer toute donnée prohibée, illicite, illégale, contraire aux bonnes mœurs ou à l'ordre public et portant atteinte ou étant susceptibles de porter atteinte aux droits de tiers.

ATM Mobilis ne saurait être tenue pour responsable du caractère prohibé, illicite ou illégal des contenus au regard des lois et réglementations en vigueur.

7.2 Mise en garde à propos du comportement

7.2.1 Comportements prohibés

Le client s'interdit toute utilisation frauduleuse de l'accès au réseau 3G, telle que notamment :

- l'enregistrement volontaire ou involontaire des serveurs de messageries et des réseaux d'ATM Mobilis et/ou des destinataires de mails,
- l'envoi de messages attractifs générant nécessairement un nombre imposant de réponses pouvant perturber la disponibilité des serveurs ou réseau,
- l'intrusion ou la tentative d'intrusion permettant :
 - un accès non autorisé sur une machine distante d'un tiers ;
 - la prise de contrôle à distance d'une machine d'un tiers ;
- l'introduction dans un système informatique d'un tiers afin d'aspirer tout le contenu d'un site ou d'une boîte aux lettres ;
- la transmission de virus.

De plus, le client s'interdit toute utilisation commerciale de l'accès au réseau 2G/3G qui est mis à sa disposition, notamment en permettant à des tiers d'accéder au réseau d'ATM Mobilis moyennant le versement par ceux-ci d'une contrepartie notamment financière.

7.3 Mise en garde liée au réseau Internet

Le client reconnaît être pleinement informé du défaut de fiabilité du réseau Internet, tout particulièrement en termes :

- d'absence de sécurité relative à la transmission de données,
- de non garantie des performances relatives au volume et à la rapidité de transmission des données.

Il est expressément rappelé qu'Internet n'est pas un réseau sécurisé. Le secret des correspondances transmises sur ce réseau n'est pas assuré. Dans ces conditions, 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 de ses terminaux à quelque fin que ce soit et de procéder à des sauvegardes préalable et postérieurement à son accès au réseau.

L'opérateur informe également le client que l'intégrité, l'authenticité et la confidentialité des informations, fichiers et données de toute nature qu'il souhaite échanger sur le réseau Internet ne peuvent être garanties sur ce réseau. Le client ne doit donc pas transmettre via le réseau Internet des messages dont il souhaiterait voir la confidentialité garantie.

8. Responsabilités :

ATM Mobilis n'exercera aucun contrôle, les clients sont invités à surveiller l'utilisation qui est faite par leurs enfants mineurs de l'accès proposé.

En tant qu'opérateur proposant un accès à son réseau 3G, ATM Mobilis n'exerce aucun contrôle ni aucune surveillance des contenus, audiovisuels ou autres, transitant sur son réseau.

En outre, ATM Mobilis se réserve le droit, après en avoir été saisi par une autorité judiciaire, de suspendre ou d'interrompre immédiatement l'accès à son réseau à l'Abonné émetteur de contenus litigieux et ce, sans préavis ni indemnité.

Par ailleurs, ATM Mobilis ne pourra être tenue pour responsable en cas de survenance d'un cas de force majeure.

9. Perte ou vol :

En cas de perte ou de vol de la carte SIM ou USIM prépayée, le client doit obligatoirement et sans délai le déclarer à ATM Mobilis, afin de lui permettre de procéder à la suspension des appels entrants et sortants.

Dans ce cas le client doit présenter la copie légalisée de sa pièce d'identité en cours de validité et la copie du contrat prépayé.

ATM Mobilis ne saurait être tenue pour responsable vis à vis du client, des conséquences que pourraient avoir le vol, et / ou la perte de sa carte SIM ou USIM « prépayée ATM Mobilis » ou de ses cartes de recharge.

Le client qui ne procède pas à la formalité susvisée demeure responsable de toute utilisation frauduleuse ou attentatoire à l'ordre public de sa carte SIM ou USIM prépayée perdue ou volée.

La remise en service du numéro, par l'attribution d'une autre carte SIM ou USIM, ne pourra s'effectuer qu'à la condition de la présentation par le client en cause, d'une attestation de perte ou de vol dûment délivrée par les autorités compétentes et de la copie légalisée de sa pièce d'identité en cours de validité.

10. Garantie :

En cas d'acquisition de terminaux, ATM Mobilis garantit l'abonné contre tout défaut ou vice de fabrication.

L'abonné bénéficie à ce titre d'une garantie de 12 mois à partir de la signature du contrat, portant sur les pièces et la main d'œuvre dans les conditions prévues par le fabricant.

Les dommages d'origine externe ou consécutifs dus à une mauvaise utilisation des Produits achetés, sont exclus de la garantie.

Dès la survenance du défaut le client doit se présenter au niveau des agences commerciales d'ATM Mobilis. La garantie portera sur la réparation du produit ou le cas échéant, elle portera sur l'échange du produit selon les procédures de SAV mises en place par ATM Mobilis.

11. Désactivation :

L'abonné au service prépayé doit émettre ou recevoir au minimum au cours des trois (03) derniers mois, un appel, un SMS, un MMS, un envoi de données multimédia ou faire une recharge du crédit. Il ne peut être considéré comme abonné au service prépayé, celui qui ayant reçu au minimum une fois au cours des trois derniers mois, un appel, un SMS, un MMS, un envoi de données multimédia, ou faire une recharge du crédit; n'émet aucun appel au cours des 3 mois qui suivent ces trois derniers mois.

12. Litiges et attribution de compétence :

En cas de litiges et à défaut de règlement amiable, les parties conviennent de porter leurs litiges éventuels devant les juridictions algériennes compétentes et la loi applicable sera la loi algérienne.

13. Verrouillage des terminaux :

13.1 La période de verrouillage du terminal est fixée à 12 mois à compter de la date de conclusion du contrat.

13.2 L'utilisateur a le droit de changer la carte SIM de son portable verrouillé sans changer de réseau.

13.3 L'utilisateur peut demander à tout moment la désactivation du mécanisme de verrouillage, à cet effet il peut demander la résiliation de son contrat avant l'achèvement de la période de verrouillage moyennant le paiement d'une redevance fixée en fonction de la période écoulée, cette dernière sera portée à la connaissance de l'utilisateur dans les conditions spécifiques.

14. Service après vente d'ATM Mobilis :

Il sera mis à la disposition des clients 3G un service après vente qui sera en charge de la gestion de toutes les demandes des clients, sur les informations, les services et l'assistance technique liés aux services "Voix" et "Data" 3G sur tous les

types de terminaux (portable, clé et tablette) par les différents services et modes d'accès suivants.

14.1 Centres d'Appels :

Les centres de contact mobilis seront mis en place pour l'accueil téléphonique avec un élargissement de leur capacité qui sera adaptée en fonction de la charge de travail.

14.2 Agences et Points de présence :

Toutes les agences commerciales et tous les points de présence d'ATM Mobilis ouverts au niveau du territoire national, prendront en charge les clients et traiteront leurs demandes et leurs doléances concernant les offres et les services en « face à face » avec les chargés de clientèle.

14.3 Site internet :

Un « espace client » sera disponible pour les clients 3G à travers le site officiel d'ATM Mobilis en complément à la Foire Aux Questions déjà existante, qui comporte plusieurs rubriques à savoir la rubrique «Contactez-nous» déjà opérationnelle ainsi que d'autres rubriques qui seront mises en place, telles que « l'Assistance web » au profit des clients utilisateurs d'Internet, offrant ainsi différentes solutions en termes d'assistance technique et orientations SAV.

14.4 Traitement par courrier/ fax :

En plus des services et modes d'accès cités ci-dessus, les clients peuvent déposer leurs demandes et leurs réclamations par fax ou par courrier, qui seront prises en charge et traitées au cas par cas même en apportant une réponse par téléphone.

Lu et approuvé