

# Formulaire d'abonnement à l'offre « Fixe Jdid »



Numéro de compte .....

Nom et prénom .....

CIN/Passeport.....

Téléphone fixe.....

Téléphone mobile.....

Adresse e-mail .....

Recevoir vos factures par e-mail  Oui  Non

Adresse .....

Ville .....

Code postal .....

Type de l'offre  Fixe Jdid  Fixe Jdid+

Cycle de paiement en avance  3 mois  6 mois  12 mois

Consultez toutes vos factures détaillées 24h/24 sur notre site Web [www.ooredoo.tn](http://www.ooredoo.tn) rubrique « Mon Espace » et réglez-les en ligne.

Je soussigné(e) avoir lu et approuvé sans réserve les conditions générales de vente, les conditions spécifiques de vente de l'offre « Fixe Jdid » et le formulaire d'abonnement, et déclare y adhérer pleinement.

Fait à ....., le .....

Signature et cachet du client

Dossier N° :

# Conditions spécifiques de vente de l'offre « Fixe Jdid »



## Article 1 : Objet

Les présentes conditions définissent les conditions spécifiques d'abonnement aux services d'Internet et de téléphonie fixe « Fixe Jdid » proposés par Ooredoo à ses Clients Particuliers et ce, sur ses différents canaux de vente. Ces conditions spécifiques font partie intégrante des Conditions Générales de Ventes fixes des Particuliers. Les obligations de chacune des parties non définies dans ces conditions spécifiques sont couvertes dans les Conditions Générales de Ventes fixes des particuliers et professionnels. En cas de contradiction les conditions spécifiques prévalent.

## Article 2 : Définitions

- 1 - Abonnement fixe « Fixe Jdid » : Désigne l'abonnement permettant au Client de bénéficier des services fournis avec l'offre « Fixe Jdid ».
- 2 - Contrat : les Conditions Générales de Vente, le formulaire d'abonnement et les présentes conditions spécifiques de vente de l'offre « Fixe Jdid ».
- 3 - Accès Internet : Désigne un accès Internet fourni à travers la box « Fixe Jdid » (uniquement dans les zones de couverture).
- 4 - Période d'Engagement : Désigne une période de 12 (douze) mois.
- 5 - Activation : Opération effectuée par Ooredoo suite à la signature du Contrat par le Client et qui permettra à ce dernier d'accéder au service auquel il a souscrit dans un délai inférieur à 24 heures.

## Article 3 : Souscription au Contrat

### 3.1 - Souscription au Contrat « Fixe Jdid » :

Le Client est tenu de fournir à Ooredoo tous les documents nécessaires à l'établissement de l'Abonnement fixe « Fixe Jdid ». Le défaut de remise d'une des pièces suivantes sollicitées par Ooredoo empêchera l'inscription à l'Abonnement fixe « Fixe Jdid » :

- Le ou les formulaire(s) d'Abonnement fixe « Fixe Jdid » dûment rempli(s) et signé(s) par le Client.
- Les pièces et documents dûment sollicités par Ooredoo à l'inscription. La liste de ces pièces sera fournie sur simple appel au Service Clients Ooredoo en composant le 1155 pour les résidentiels, ou en s'adressant à une Boutique Ooredoo.

### 3.2 - Accès Internet

L'Accès Internet est effectif suite à l'Activation de l'Abonnement « Fixe Jdid ». Ooredoo s'engage à fournir le service sous un délai inférieur à 24 heures.

## Article 4 : Description de l'offre Fixe Jdid

Avec l'offre « Fixe Jdid » le Client bénéficiera :

- D'un Accès Internet illimité à débit minimal garanti de 4 Mbps : Il comprend un Accès Internet haut débit ainsi que des services destinés aux particuliers, détaillés dans les brochures commerciales.
- Du service téléphonie fixe :
- Acheminement des appels téléphoniques fixes par le biais de la technologie VoIP et ce à travers le téléphone branché à la box.
- L'attribution par Ooredoo au Client d'un numéro Ooredoo lui ouvrant l'accès à un abonnement permettant l'accès aux services Voix.

Les composantes de la solution choisie par le Client sont détaillées dans l'offre commerciale et le formulaire d'abonnement signé par ce dernier.

## Article 5 : Durée du contrat et date d'effet

La Période d'Engagement étant de douze (12) mois ou minimum. Le Contrat prend effet à partir de la date d'Activation et est souscrit pour une Période minimale d'Engagement. Le Contrat est renouvelable par tacite reconduction pour la même période et suivant les conditions générales de vente et conditions spécifiques en vigueur lors du renouvellement, sauf dénonciation par le Client au moins deux (2) mois avant l'échéance du Contrat par lettre recommandée avec accusé de réception ou contre décharge dans l'une des boutiques Ooredoo.

## Article 6 : Engagement et responsabilité de Ooredoo

Ooredoo s'engage à :

- Mettre en service la solution du Client et assurer en permanence la qualité et la continuité des services rendus.
- Assurer gratuitement une assistance et un accompagnement commercial durant toute la Période d'Engagement contractuelle.
- Envoyer périodiquement les factures au Client suivant le mode de paiement qu'il a choisi suite à la confirmation du client au niveau du formulaire ci-dessus.
- Traiter toutes les réclamations techniques et commerciales liées à la solution et dans la limite de responsabilité de Ooredoo.
- Traiter toutes les demandes de modification autorisées notamment le transfert de l'accès et l'ajout des options.

La responsabilité de Ooredoo ne peut aussi être engagée notamment dans les cas suivants :

- Contaminations par des virus et/ou des intrusions dans le système informatique des Clients effectuées par des tiers via le service d'accès à Internet.
- Agissements du Client contrevenant aux dispositions d'une quelconque réglementation.
- 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.
- Perturbations ou interruptions du service résultant d'un incident technique avec un ou plusieurs pays couverts par le mode international.
- La qualité et/ou coût des services spécifiques proposés par les opérateurs étrangers et accessibles par des numéros spéciaux.
- Contenu des services consultés, y compris ceux accessibles via les annuaires, de la nature des données interrogées, transférées ou mises en ligne par les Clients et d'une manière générale de toute information consultée par le Client.

## Article 7 : Engagement et responsabilité du Client

Le Client s'engage à :

- Autoriser et faciliter l'accès à Ooredoo et ses partenaires pour intervenir en cas de dysfonctionnement ou de relève de dérangement.
- Ne pas modifier la solution contractuelle mise en place par Ooredoo, par lui-même ou par une partie tierce.
- Ne pas utiliser des équipements autres que ceux fournis par Ooredoo pour des raisons de compatibilité.
- Solliciter Ooredoo pour toute demande de modification de la solution contractuelle.
- S'acquitter des factures dans les délais. Le seul mode de facturation disponible est le mode prépayé avec des modalités variant de 3 mois à un an. Le montant à payer inclut la redevance mensuelle de l'abonnement ainsi que les options choisies.

Le Client est seul responsable de l'usage fait des Equipements objet du présent Contrat, de tout dommage de ses équipements, logiciels ou données dû à des manipulations incorrectes et de préserver son login et mot de passe et de ne pas les partager avec d'autres personnes.

## Article 8 : Conditions normales d'utilisation du service

Le Client reconnaît que le bon fonctionnement du Service Professionnel ne peut être assuré qu'avec les Equipements fournis par Ooredoo et conformément aux conditions normales d'utilisation citées ci-dessous :

- La box « Fixe Jdid » ne sera fonctionnelle qu'à l'adresse exacte indiquée dans le formulaire d'abonnement. L'accès aux services de l'offre ne sera plus fonctionnel en cas de déplacement de la box « Fixe Jdid » à une autre adresse. En cas de déplacement de la box « Fixe Jdid », la continuité du service ne pourra être assurée que suite à confirmation auprès d'une boutique Ooredoo après vérification de la nouvelle adresse. Nombre maximal recommandé d'utilisateur connectés sur internet : 8.

- Le signal Wi-Fi et les performances de la connectivité WIFI peuvent être impactés et dégradés par :
  - La distance entre la Box et les ordinateurs (distance recommandée 10m et celle maximale de 20m).
  - Les parasites éventuels et les objets qui peuvent faire écran à la box.
  - La configuration du Wi-Fi (le mode choisi « b, g ou n » et le canal sélectionné).

Le Client reconnaît pouvoir bénéficier d'un débit descendant à partir de 4Mbps allant jusqu'à 10 Mbps et d'un débit montant maximal de 1 Mbps.

## Article 9 : Suspension du service

Ooredoo est en droit de suspendre, de limiter ou de restreindre l'accès au service souscrit dans le cadre des présentes en cas de manquement du client à ses obligations contractuelles.

Le service sera rétabli dans un délai ne dépassant pas les 48 heures à compter du moment du règlement de la situation du client.

En cas de violation par le Client des dispositions légales, notamment en matière d'ordre public, ou en cas d'agissements frauduleux de nature à perturber le réseau de Ooredoo, celle-ci se réserve le droit de suspendre immédiatement les Services objet du Contrat.

En outre, Ooredoo sera habilitée à suspendre, limiter ou restreindre le(s) service(s) pour toutes opérations de mise à niveau, de maintenance préventive ou encore d'extension. La suspension des services souscrits n'entraîne pas l'arrêt de la facturation.

#### Article 10 : Effet de la résiliation

##### Résiliation pendant la durée minimale d'engagement :

En cas de dénonciation du présent Contrat par le Client au cours de la durée minimale d'engagement de douze (12) mois, le Client sera tenu de payer les frais d'annulation correspondant aux redevances mensuelles appliquées au prorata temporis jusqu'à la fin de la durée minimale d'engagement du Contrat. Ooredoo reprend les équipements et les accessoires fournis au Client.

##### Résiliation après expiration de la durée minimale d'engagement :

Après expiration de la durée minimale d'engagement, le Client peut résilier le Contrat moyennant un préavis de 7 jours adressé à Ooredoo par lettre recommandée avec accusé de réception ou en boutique en remplissant un formulaire. Dans tous les cas de résiliation du présent contrat, le Client s'engage à restituer sous huitaine dans les boutiques Ooredoo les équipements et tout autre service appartenant à Ooredoo ou rembourser sa valeur correspondant à un montant de : 180 DT HT.

#### Article 11 : Equipement, garantie et maintenance

Les Equipements sont la propriété de Ooredoo et sont mis à disposition du Client durant toute la Période minimale d'Engagement. En cas de dysfonctionnement d'un de ces Equipements et pour une cause non due à la négligence du Client ou sa faute, le Client peut l'échanger sous réserve du respect des règles de garantie relatives et ce uniquement durant la Période minimale d'Engagement.

L'Equipement comprend la box, un adaptateur d'alimentation, un câble et une carte SIM à intégrer à la box « Fixe Jdid ».

En cas de dysfonctionnement d'un des éléments des Equipements, le Client peut toujours procéder via réclamations au service clientèle 1155 pour les résidentiels.

Au cas où la connexion Internet n'est plus disponible chez le Client à cause d'un problème de couverture réseau confirmé par les équipes techniques Ooredoo, Ooredoo procédera à une visite terrain chez le Client et remplacera par la suite l'équipement du Client par un équipement plus performant lui permettant d'améliorer la qualité de sa connexion sans coûts supplémentaires pour le client.

The Ooredoo logo is positioned in the upper right area of the page. It consists of the word "ooredoo" in a lowercase, sans-serif font, where each letter is contained within a white circle. The circles are arranged in a slightly staggered horizontal line. The background of the entire page is a vibrant red, which is decorated with a pattern of white circles of varying sizes, creating a textured, dotted effect that resembles a modern, abstract landscape or a digital signal pattern.