

CONTRAT D'ABONNEMENT AU SERVICE ADSL

ARTICLE 1 : OBJET ET DOCUMENTS CONTRACTUELS

1.1 Les présentes ont pour objet de définir les conditions et modalités d'abonnement au service ADSL fourni par Itissalat Al Maghrib ci-après «IAM».

1.2 Les présentes ainsi que le formulaire de demande d'abonnement forment le contrat de service entre IAM et le Client tel que ce dernier est précisément identifié sur le formulaire précité.

1.3 Le formulaire de demande d'abonnement signé par IAM et le Client formalise l'accord intervenu entre les Parties et recueille à cet effet les informations indispensables permettant à IAM de mettre le service à la disposition du Client.

ARTICLE 2 : DUREE ET DATE D'EFFET

2.1 Le contrat est conclu pour une durée minimale fixée dans le formulaire de demande d'abonnement visé au **1.3** ci-dessus et prend effet à compter de la date de signature dudit formulaire par IAM et le Client.

2.2 A l'expiration de sa durée minimale, le contrat est renouvelable par tacite reconduction de mois en mois, sauf résiliation dans les conditions prévues à l'article **17** ci-dessous.

ARTICLE 3 : DESCRIPTION DU SERVICE

3.1 Le service ADSL (Asymmetric Digital Subscriber Line / ligne d'abonné numérique asymétrique) est un service d'accès au réseau Internet au moyen de la technologie ADSL, permettant la connexion de la ligne téléphonique fixe du Client, dite ligne support, au point de présence IAM, à hauts débits au choix du Client, tels que décrits sur le formulaire de demande d'abonnement, dans le sens descendant (réseau vers Client) et dans le sens montant (Client vers le réseau).

3.2 Les débits visés au **3.1** ci-dessus peuvent être changés, selon les modalités prévues dans le catalogue des prix des produits et services de télécommunications d'IAM, sur demande du Client parvenue à l'agence commerciale de rattachement de son abonnement.

3.3 Le débit observé par le Client lors de la connexion au réseau Internet dépend de la capacité des serveurs dudit réseau et de l'encombrement de ce dernier.

3.4 Le Client peut commander, moyennant les frais correspondants, les services complémentaires ADSL suivants :

- L'ADSL WIFI permet au Client une connexion Internet sans contrainte d'immobilité sur une distance de 100m. L'installation d'un équipement dit «Répéteur» est nécessaire pour maintenir la puissance du signal qui dépendra de l'architecture de l'espace Client.

- L'ADSL PRO permet au Client de disposer d'un compte hébergement avec un ensemble de boîtes de messagerie électroniques sécurisées, des alias d'emails et un nom de domaine en extension .ma, activés à la demande du Client.

3.5 IAM peut procéder à des réinitialisations ou interruptions momentanées des connexions ADSL pour des raisons techniques liées au fonctionnement de l'infrastructure ADSL.

ARTICLE 4 : CONDITIONS ET MODALITES D'ACCES AU SERVICE /DATE D'ACTIVATION

4.1 Le Client doit disposer:- d'une ligne téléphonique fixe analogique et en service;- d'un ordinateur compatible avec le service ADSL, équipé de l'un des systèmes d'exploitation suivants: Microsoft Windows 98, 98 SE, Millennium, 2000, ou XP et pour les PC MAC, MAC OS 8.6 à 10, avec un port USB (pour le raccordement de l'équipement ADSL Modem ou Routeur Wifi) et d'un port Ethernet (pour l'équipement Routeur ADSL).

4.2 Chaque abonnement au service ADSL est attaché à une seule ligne téléphonique du Client. Ce dernier ne peut s'abonner à plusieurs accès ADSL sur la même ligne téléphonique.

4.3 Au moment de la souscription de l'abonnement, IAM communique au Client ses identifiants lui permettant l'utilisation du service:

-un login et mot de passe pour l'accès au service;

-un login et mot de passe pour l'accès à la messagerie.

4.4 Le Client peut demander, gratuitement, la suspension de son abonnement pendant un mois durant lequel les frais d'abonnement ne lui seront pas facturés.

4.5 La date d'activation du service est indiquée sur le formulaire de demande d'abonnement et communiquée au Client au moment de la souscription dudit abonnement.

ARTICLE 5 : ADRESSE DE MESSAGERIE

5.1 L'adresse de messagerie choisie par le Client, telle quelle est indiquée sur le formulaire de demande d'abonnement, constitue l'adresse e-mail principale du Client et le moyen privilégié de communication entre IAM et le Client.

5.2 IAM peut envoyer au Client sur cette adresse toutes les informations relatives à l'utilisation de son service (information relative à la propagation d'un nouveau virus sur le réseau Internet, envoi de facture électronique...)

5.3 Le Client est tenu de lire les messages envoyés par IAM à son adresse e-mail. Toute communication effectuée par IAM au Client à ladite adresse est réputée avoir été reçue et lue par le Client sauf problème technique l'empêchant de consulter sa boîte de messagerie Menara.

5.4 Le Client peut accéder à sa boîte de messagerie Menara via un protocole POP3 ou via l'interface Webmail.menara.ma

5.5 La taille maximale de chaque message envoyé est de 5Mo et le nombre maximal de destinataires pour chaque message envoyé est de 30.

5.6 Les messages non lus par le Client sont conservés sur sa boîte de messagerie Menara pour une période de 3 mois au delà de laquelle, lesdits messages seront systématiquement supprimés.

5.7 Le Client doit respecter les dispositions de la charte anti-spam disponible au niveau du portail Menara à l'adresse www.menara.ma/abonne \Anti-Spam

5.8 IAM se réserve le droit de bloquer, sans préavis, la boîte de messagerie Menara du Client émettrice de SPAM et son accès Internet

5.9 En cas de réception de spam sur la boîte de messagerie du Client, ce dernier peut notifier IAM par mail à l'adresse abuse@menara.ma pour pouvoir prendre les mesures nécessaires

ARTICLE 6 : FRAIS D'ACCES

6.1 Les frais d'accès au service ADSL comportent les éléments suivants :

- les frais d'installation;
- les frais d'abonnement mensuel;

6.2 Le Client reconnaît avoir pris entière et parfaite connaissance des tarifs en vigueur du service ADSL tels que fixés dans le catalogue des prix des produits et services de télécommunications d'IAM. Toute modification ultérieure desdits tarifs s'applique au Client à compter de la date de son entrée en vigueur sous réserve de l'informer préalablement par tout moyen de communication.

ARTICLE 7 : FACTURATION ET RECouvreMENT

7.1 Le client bénéficie d'une remise s'il opte pour le paiement à l'avance de ses échéances d'abonnement à l'offre Menara ADSL. Cette remise correspond à :

- 4% de la valeur annuelle de ses échéances d'abonnement (8% des échéances d'abonnement payé par le client), si le client paie à l'avance six (6) mois d'abonnement. Cette remise est accordée sur sa 7ème redevance mensuelle

- un mois d'abonnement, si le client paie à l'avance douze (12) mois d'abonnement. Cette remise est accordée sur sa 13ème redevance mensuelle.

7.2 Les frais d'abonnement au service ADSL sont facturés mensuellement terme à échoir, à compter de la date d'activation du service visée au 4.5 ci-dessus.

7.3 Les factures correspondant aux frais d'abonnement visés au 7.2 ci-dessus sont réglées dans les délais fixés par IAM.

7.4 IAM se réserve le droit, durant la validité du contrat, d'émettre des factures intermédiaires dans les cas suivants:

- * incident dans le paiement de la facture;
- * résiliation du contrat.

7.5 En cas de non paiement total ou partiel d'une facture à la date limite fixée par IAM, cette dernière est en droit d'exiger le paiement des pénalités de retard dont le montant est fixé à une fois et demi le taux légal des intérêts en matière civile et commerciale

7.6 En aucun cas le Client ne peut invoquer la non-réception de la facture pour justifier le retard de paiement de l'échéance correspondante. Un duplicata des factures émises par IAM, au titre de la dernière échéance mise en recouvrement, peut être demandé à l'Agence Commerciale de rattachement de son abonnement ou consulté par le Client sur le site web Menara à partir de son compte Internet.

7.7 Dans le cas où le Client changerait son adresse de facturation, il est tenu d'en informer sans délai l'Agence Commerciale de rattachement de son abonnement.

ARTICLE 8 : PRELEVEMENT BANCAIRE

Le client qui considère que le montant qui lui a été facturé est anormalement élevé, peut dans un délai de sept (7) jours, à compter de la date de débit de son compte, faire opposition par écrit auprès sa banque sur le prélèvement effectué sur son compte.

Toute contestation parvenue à sa banque dans le délai précité donnera lieu à la restitution du prélèvement effectué. La contestation en dehors de ce délai devra être adressé aux services concernés d'IAM et ne pourra faire en aucun cas l'objet d'une restitution par la banque.

ARTICLE 9 : SUSPENSION DU SERVICE

9.1 IAM est en droit de suspendre:

- le service, après relance, en cas de manquement du Client à l'une de ses obligations contractuelles;
- tout ou partie des services d'IAM fournis au Client au titre d'abonnements souscrits aux services de télécommunications en cas de non paiement, à la date limite fixée par IAM, de l'une des factures

correspondantes aux dits services.

9.2 En cas de suspension du service ADSL, le Client demeure redevable, durant la période de suspension, des frais d'abonnement au service ADSL.

9.3 La suspension du service ADSL n'entraîne pas ipso facto celle de la ligne téléphonique fixe (ligne support). La suspension de la ligne téléphonique fixe (ligne support) entraîne celle de l'accès au réseau Internet.

ARTICLE 10 : RETABLISSEMENT DU SERVICE

Le rétablissement de l'accès au service ADSL suspendu est effectué automatiquement après paiement par le client de ses dus vis à vis d'IAM. Ce paiement doit se faire par le client dans un délai n'excédant pas trente (30) jours à compter de la date de suspension du service.

ARTICLE 11 : GARANTIE

L'équipement ADSL acquis par le Client auprès d'IAM, au moment de la souscription de l'abonnement, est garanti pendant une durée de douze (12) mois durant laquelle, il sera remplacé au Client, en cas de son dysfonctionnement dûment constaté par IAM

Tout dommage causé à l'équipement par le client relève de la responsabilité de ce dernier.

ARTICLE 12 : OBLIGATIONS ET RESPONSABILITE DU CLIENT

12.1 Obligations

Le Client s'engage à :

- * utiliser le service conformément aux présentes et à la réglementation en vigueur en matière de l'usage de l'Internet;
- * respecter les prés requis visés au 4.1 ci-dessus;
- * respecter la charte de nommage des noms de domaine en .ma proposée par Maroc Telecom à l'adresse www.nic.ma
- * utiliser les équipements agréés par l'autorité compétente pour la connexion au réseau Internet d'IAM;
- * garder confidentiels ses identifiants (login et mot de passe) et ne pas les divulguer sous quelque forme que ce soit;
- * informer IAM sans délai de toute modification des informations d'identification le concernant.

12.2 Responsabilité

Le Client est responsable de:

- * l'usage qu'il fait du service ADSL, de ses identifiants et de l'équipement ADSL;
- * tout dommage causé à lui-même ou aux tiers du fait des équipements du Client;
- * la protection de ses systèmes informatiques contre le piratage et la contamination par des virus informatiques.

ARTICLE 13 : OBLIGATIONS ET RESPONSABILITE D'IAM

13.1 Obligations

IAM s'engage à :

- * mettre en œuvre les moyens nécessaires pour garantir la qualité de service;
- * assurer la maintenance du service en dehors des cas suivants :
 - utilisation d'un Equipement ADSL non agréé conformément à la réglementation en vigueur ;
 - l'Equipement ADSL ne peut être économiquement entretenu ;
 - non disponibilité des outils et des composants pour effectuer l'entretien de l'Equipement ADSL.
- * mettre à la disposition du Client un service de relève des dérangements au numéro

082 00 01 16, et un service de renseignements au numéro **115**;

* relever le dysfonctionnement du service, imputable à IAM, dans un délai maximum de 48 heures ouvrées à compter de la date de notification du dysfonctionnement par le Client à IAM ou à partir de la date de prise de rendez vous en cas de nécessité de déplacer un technicien IAM.

En cas d'empêchement d'IAM, du fait du Client, à accéder à l'Equipement de ce dernier, ledit délai est prorogé pour une durée égale à celle de l'empêchement.

13.2 Responsabilité

En cas d'interruption du service pour des raisons imputables à IAM, une compensation commerciale ou financière peut être versée au Client sur sa demande. Le montant de ladite compensation qui n'excédera pas celui des frais d'abonnement mensuel, est déterminé au prorata de la durée d'interruption du service au titre du mois considéré.

13.3 Limite de responsabilité

IAM ne saurait être responsable:

- * des conséquences inhérentes au non respect par le Client de la réglementation en vigueur et de ses engagements contractuels;

* du dysfonctionnement du service ADSL dû à l'un des équipements du Client et/ou à des manipulations incorrectes de ces équipements par le Client, à une défaillance survenue à l'extérieur du réseau Internet d'IAM, à des intrusions extérieures qui cherchent à pénétrer les systèmes informatiques du Client ou à une utilisation non conforme aux performances exigibles par lesdits systèmes et les réseaux Internet;

* de la nature du réseau Internet et en particulier de ses performances techniques et du temps de réponse;

* du débit choisi par le Client au moment de la souscription de l'abonnement. Ce débit dépend notamment de la capacité des serveurs du réseau Internet et de l'encombrement de ce dernier;

* des dommages indirects et/ou immatériels tels que pertes d'exploitation, de profits, de clientèle ou pertes financières du Client; en cas de force majeure.

ARTICLE 14 : TRANSFERT

14.1 Le Client peut demander le transfert de son abonnement au service ADSL à son nouveau local moyennant le paiement des frais de transfert fixés dans le catalogue des produits et services de télécommunications d'IAM.

14.2 En cas de non disponibilité du service ADSL dans la zone dont relève le nouveau local du Client, il sera procédé à la résiliation de l'abonnement du Client qui sera exonéré des frais d'abonnement restant à courir pour la durée minimale dudit abonnement.

ARTICLE 15 : MODIFICATION

IAM est en droit de modifier les conditions générales d'abonnement sous réserve d'en informer préalablement le Client par tout moyen de communication.

ARTICLE 16 : CESSIOn /CHANGEMENT DU NOM OU DE RAISON SOCIALE

16.1 Les droits du Client découlant du contrat d'abonnement sont cessibles sous réserve de l'accord préalable et écrit d'IAM.

La cession donne lieu à la signature du formulaire et au paiement des frais correspondants.

Le cessionnaire s'engage par écrit à prendre en charge les sommes éventuellement dues par le cédant et demeureres impayées au jour de la cession.

16.2 Le changement de nom ou de raison sociale du Client donne lieu à la signature du formulaire et au paiement des frais correspondants.

ARTICLE 17 : RECLAMATION

17.1 En cas de préjudice subi du fait d'IAM au titre de l'exécution des présentes, le Client peut adresser une réclamation aux services d'IAM désignés sur la facture.

17.2 La réclamation relative à la facture est recevable dans un délai maximum de six (06) mois à compter de la date d'établissement de ladite facture.

ARTICLE 18 : RESILIATION

18.1 Résiliation sur demande du Client

18.1.1 Après l'expiration de la durée minimale visée à l'article 2 ci-dessus, le Client peut à tout moment résilier le contrat sous réserve d'un préavis de 15 jours adressé à IAM par lettre recommandée avec accusé de réception.

18.1.2 Dans le cas où la résiliation serait demandée avant la date de mise à disposition du service, le Client n'est pas en droit de réclamer le remboursement des frais d'installation.

18.1.3 En cas de résiliation avant terme du contrat, le Client demeure redevable des frais d'abonnement restant à courir pour la durée minimale du contrat.

18.2 Résiliation par IAM

IAM est en droit de résilier le contrat, après mise en demeure, par courrier ordinaire restée sans effet pendant un délai de 15 jours et sans préjudice des poursuites judiciaires qui pourraient être exercées pour assurer le recouvrement des impayés, dans les cas suivants:

- * manquement du Client à l'une de ses obligations contractuelles;
- * persistance de non paiement des factures;
- * force majeure.

ARTICLE 19 : COMPETENCE JURIDICTIONNELLE

Tout litige né à l'occasion de l'exécution ou de l'interprétation du présent contrat est soumis, à défaut d'accord à l'amiable, au tribunal compétent.

ARTICLE 20 : DROITS DE TIMBRE

Les droits de timbre dus au titre du présent contrat sont à la charge du Client.