

FORMULAIRE DE DEMANDE D'ABONNEMENT AUX SERVICES DE LA TÉLÉPHONIE FIXE RÉSIDENTIEL



REF. DMCE: V01.12/17/12/AL

Cadre réservé à IAM

Cadre réservé à IAM	Abonnement
Agence commerciale / Centre d'appel : Demande confirmée le à H min Front office : Back office : Login N° d'abonnement (s) (ND) : N° d'abonnement (NCLI) : N° de la demande : Date d'activation : Motif si demande non satisfaite :	<input type="checkbox"/> Permanent <input type="checkbox"/> 12 mois min <input type="checkbox"/> Temporaire (<3 mois) Du /...../ au /...../ <input type="checkbox"/> 2ème ligne <input type="checkbox"/> 12 mois min

- | | | | |
|--|--|--|--|
| <input type="checkbox"/> Abonnement | <input type="checkbox"/> Transfert | <input type="checkbox"/> Changement de n° | <input type="checkbox"/> Suspension provisoire |
| <input type="checkbox"/> Changement d'intitulé | <input type="checkbox"/> Remise en service | <input type="checkbox"/> Résiliation le...../...../..... | <input type="checkbox"/> Cession |

Vos références	
Etes vous déjà client ? <input checked="" type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non	
Mme (Mlle) (M) Nom :	
Prénom :	
Adresse complète :	
Ville :	Code postal :
Numéro de pièce d'identité (CIN/passeport) :	
Délivré(e) le/...../..... à...../...../.....	
Tél :	Fax :
Tél mobile :	E-mail :

Services de base / Formules d'abonnement	
Demande d'installation de.....ligne(s) téléphonique(s) : Classique <input type="checkbox"/> Phony <input type="checkbox"/> Master <input type="checkbox"/>	Abonnement <input type="checkbox"/> Modification <input type="checkbox"/> Phony choisi :
Adresse d'installation :	
Adresse de facturation :	

Services complémentaires			
Services gratuits	Services payants	(1) remplir encadrés relatifs à ces services	
<input type="checkbox"/> Transfert d'appel <input type="checkbox"/> Conférence à trois <input type="checkbox"/> Indication d'appel en instance <input type="checkbox"/> CLIP <input type="checkbox"/> CLIR commandé	<input type="checkbox"/> Min Ila <input type="checkbox"/> Suppression d'accès aux services vocaux <input type="checkbox"/> Messagerie vocale <input type="checkbox"/> Facture en arabe	<input type="checkbox"/> Numéro facile <input type="checkbox"/> Numérotation abrégée <input type="checkbox"/> Facturation détaillée <input type="checkbox"/> Famille et Amis ⁽¹⁾ <input type="checkbox"/> Service restreint commandé	<input type="checkbox"/> Télétaxe <input type="checkbox"/> Ligne spécialisée départ <input type="checkbox"/> Ligne spécialisée arrivée <input type="checkbox"/> Service restreint

Pack El Manzil (12 mois) <input checked="" type="checkbox"/>	Poste téléphonique
Poste/Marque : Type : Référence : Engagement <input type="checkbox"/> Réengagement <input type="checkbox"/>	Poste/Marque : Type : Référence :

Notification à caractère commercial
Inscription à l'annuaire téléphonique: <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non Je ne souhaite pas recevoir de sollicitations à caractère commercial de la part : <input type="checkbox"/> d'IAM <input type="checkbox"/> de ses partenaires commerciaux ou sous-traitants

Signature du client ⁽¹⁾	Signature et cachet du représentant d'IAM		
Fait à : Le : / / <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;"> DROITS DE TIMBRE PAYES SUR ETAT DECISION N° 1/4 DU 03/12/2003 </div>	Agence commerciale d'IAM	Point de vente distributeur	Point de vente revendeur

(1) Sous réserve que les conditions techniques de fourniture de service le permettent.
 (2) « Je (le Client) déclare avoir pris entière et parfaite connaissance des conditions générales d'abonnement aux services de la téléphonie fixe et les avoir acceptées sans réserve et que les informations susmentionnées me concernant sont exactes »

CONDITIONS GENERALES D'ABONNEMENT AUX SERVICES DE LA TELEPHONIE FIXE RESIDENTIELS

Article 1 : OBJET ET DOCUMENTS CONTRACTUELS

1.1. Les présentes ont pour objet de définir les conditions et modalités d'abonnement aux services de la téléphonie fixe fournis par Itissalat Al Maghrib, ci-après dénommée «IAM».

1.2. Les présentes ainsi que le formulaire de demande d'abonnement forment le contrat de service de la téléphonie fixe entre IAM et le Client (ci-après 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 d'abonnement aux services de la téléphonie fixe prend effet à compter de la date de sa signature par le Client et IAM.

2.2. L'abonnement permanent est souscrit pour une durée minimale fixée dans le formulaire de demande visé au 1.3 ci-dessus.

2.3. L'abonnement temporaire est souscrit pour une durée n'excédant pas trois (3) mois. Ledit abonnement peut être converti, sur demande du Client, en abonnement permanent sous réserve de la signature d'un nouveau formulaire de demande.

2.4. A l'expiration de sa durée minimale, l'abonnement permanent est renouvelable par tacite reconduction de mois en mois, sauf résiliation dans les conditions prévues à l'article 22 ci-dessous.

Article 3 : GARANTIES / AVANCE SUR CONSOMMATION

3.1. Lors de la souscription de l'abonnement aux services de la téléphonie fixe, IAM est en droit d'exiger du Client le versement d'un dépôt de garantie, l'engagement d'une caution personnelle ou bancaire solidaire et solvable acceptée par IAM.

3.2. Durant l'exécution du contrat d'abonnement, IAM se réserve le droit d'exiger du Client une avance sur consommation et le règlement des factures non encore échues en cas de consommation téléphonique inhabituelle.

Article 4 : CONDITIONS TECHNIQUES DE FOURNITURE DE SERVICE/DATE D'ACTIVATION DU SERVICE

4.1. IAM détermine seule le tracé et les moyens techniques nécessaires à la fourniture du service. Chaque ligne téléphonique est caractérisée par un numéro d'appel attribué par IAM.

4.2. En cas d'acquisition par le Client d'un terminal de faible puissance ou de faible portée conforme à la technologie DECT, IAM met à la disposition du Client, au moment de la souscription de l'abonnement, la liste des villes et localités où l'utilisation dudit terminal n'est pas autorisée. La mise à jour de ladite liste intervient par décision réglementaire.

4.3. La date d'activation du Service est indiquée sur le formulaire de demande d'abonnement et communiquée au Client au moment de la souscription de l'abonnement.

Article 5 : INSTALLATION D'UNE 2ème LIGNE TELEPHONIQUE FIXE

5.1. Le Client peut demander l'installation d'une 2ème ligne téléphonique fixe sous réserve des conditions et modalités définies dans le catalogue des prix des produits et services du téléphone fixe d'IAM.

5.2. La cession de la 2ème ligne téléphonique fixe s'opère avec la première ligne téléphonique fixe.

Article 6 : FORFAITS EL MANZIL

Les conditions et modalités de souscription d'abonnement aux Forfaits El Manzil sont définies dans le catalogue des prix des produits et services du téléphone fixe d'IAM.

Article 7 : SERVICES COMPLEMENTAIRES

Les conditions et modalités de souscription d'abonnement aux services complémentaires indiqués dans le formulaire de demande d'abonnement sont définies dans le catalogue des prix des produits et services du téléphone fixe d'IAM.

Article 8 : PACKS EL MANZIL

8.1. Le Pack El Manzil est mis à la disposition du Client sous réserve de la souscription par ce dernier d'un abonnement aux services de la téléphonie fixe pour la durée minimale fixée dans le formulaire de demande d'abonnement.

8.2. Le Client titulaire d'un abonnement aux services de la téléphonie fixe assorti d'une durée minimale peut bénéficier, durant la validité dudit abonnement, de l'offre Pack Fidélité El Manzil dans les conditions définies dans le catalogue des prix des produits et services du téléphone fixe d'IAM.

8.3. L'acquisition du terminal téléphonique séparément du Pack El Manzil est réservée au Client titulaire d'un abonnement permanent à jour de paiement aux services de la téléphonie fixe.

8.4. Le terminal téléphonique fourni par IAM est couvert par une garantie contre tout défaut ou vice de fabrication dûment constaté par IAM. La durée de garantie, fixée dans le catalogue des prix des produits et services du téléphone fixe d'IAM, commence à courir à compter de la date de signature du formulaire de demande d'abonnement.

8.5. La garantie ne couvre pas :

- les dommages dus à une mauvaise installation ou à une mauvaise utilisation du terminal téléphonique;
- les dommages de toute nature causés du fait du Client ou dont la cause est extérieure au terminal téléphonique.

8.6. La garantie prend fin immédiatement dans le cas où le Client procéderait ou ferait procéder à la modification ou à la réparation du terminal téléphonique par des agents autres que ceux d'IAM.

8.7. Le Client n'a pas le droit d'acquiescer, auprès d'IAM, plus d'un terminal téléphonique par ligne téléphonique fixe.

Article 9 : SYSTEME DE COMPTAGE

9.1. Le Client peut faire équiper sa ligne téléphonique d'un télécompteur installé près de son terminal téléphonique sous réserve que le centre de rattachement d'IAM le permette. L'installation dudit télécompteur donne lieu à la signature par le Client du formulaire correspondant.

9.2. En cas de litige et abstraction faite de l'installation ou de la non installation d'un télécompteur, les informations sur les communications émises à partir du terminal téléphonique du Client ne prévaudront en aucun cas sur celles fournies par le système de comptage d'IAM.

Article 10 : OBLIGATIONS ET RESPONSABILITE DU CLIENT

10.1. Obligations

Le Client s'engage à :

- utiliser le service et le terminal téléphonique agréé conformément à la réglementation en vigueur;
- respecter :

- la réglementation en vigueur relative à l'utilisation des installations radioélectriques composées d'appareils de faible puissance et de faible portée;
- les conditions d'utilisation de l'équipement terminal conforme à la technologie DECT.

- s'interdire formellement :

- d'effectuer toute modification des installations du Client susceptible d'affecter la fourniture du service par IAM;
- d'exploiter l'équipement terminal conforme à la technologie DECT dans les villes et localités où l'utilisation dudit équipement n'est pas autorisée telles que citées dans la liste arrêtée par l'autorité compétente. Cette liste est mise à jour par ladite autorité.

- informer IAM sans délai en cas de changement de son adresse de facturation.

10.2. Responsabilité

Le Client est responsable :

- de l'usage de l'installation mise à sa disposition, de la ligne téléphonique et des équipements qui y sont raccordés;
- des conséquences inhérentes à :

- l'utilisation du service non conforme à la réglementation en vigueur et aux clauses du présent contrat;
- l'exploitation anormale de l'équipement terminal conforme à la technologie DECT.

Article 11 : OBLIGATIONS ET RESPONSABILITE D'IAM

11.1. Obligations

IAM s'engage à :

- mettre en œuvre les moyens nécessaires au fonctionnement régulier du service;
- mettre à la disposition du Client, au moment de l'acquisition de l'équipement terminal conforme à la technologie DECT, la liste des villes et localités où l'utilisation dudit équipement n'est pas autorisée;

- assurer, la maintenance du service en dehors des cas suivants :

- Installation de l'équipement terminal non effectuée par IAM;
- l'équipement terminal ne peut être économiquement entretenu;
- Non disponibilité des outils et des composants pour effectuer l'entretien de l'équipement terminal,

- procéder à la relève des dérangements dans un délai maximum de 48 heures à compter de la date de notification par le Client à IAM desdits dérangements.

11.2. Responsabilité

En cas d'interruption du Service dépassant 48 heures, 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'excèdera pas celui des frais d'abonnement mensuel, est déterminé au prorata de la durée d'interruption du Service au titre du mois considéré.

11.3. Limite de responsabilité

La responsabilité d'IAM ne saurait être engagée dans les cas suivants :

- manquement du Client à l'une de ses obligations contractuelles;
- défaillance momentanée du réseau de télécommunications d'IAM altérant la qualité du service notamment en cas de travaux d'entretien, de renforcement ou d'extension des installations dudit réseau;
- dommages indirects et/ou immatériels tels que pertes d'exploitation, de profits, de clientèle ou pertes financières du Client.

- force majeure.

Article 12 : TARIFS

12.1. Les tarifs des services de la téléphonie fixe ainsi que les prix de vente des terminaux téléphoniques sont fixés

dans le catalogue des prix des produits et services du téléphone fixe d'IAM.

12.2. Le Client reconnaît avoir pris entière et parfaite connaissance des tarifs visés au 12.1. ci-dessus. Toute modification ultérieure desdits tarifs, rendue applicable dans les conditions prévues au cahier des charges d'IAM s'applique au Client à compter de la date de son entrée en vigueur.

12.3. Le Client demeure redevable envers IAM d'une part contributive dont les conditions et modalités sont fixées dans le catalogue des prix des produits et services du téléphone fixe d'IAM, en cas de difficultés techniques inhérentes au raccordement de son installation téléphonique au réseau public de télécommunications.

Article 13 : FACTURATION ET RECOUVREMENT

13.1. Les frais d'installation sont facturés au Client et réglés au moment de la signature du formulaire de demande d'abonnement.

13.2. Les frais d'abonnement permanent sont facturés terme à échoir. Ceux d'abonnement temporaire le sont au terme du contrat.

13.3. Les frais de communication pour l'abonnement permanent sont facturés à terme échu. Ceux pour l'abonnement temporaire le sont au terme du contrat.

13.4. La facture correspondante aux services de la téléphonie fixe est payable à la date limite fixée par IAM.

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

- consommation téléphonique inhabituelle;

- incident dans le paiement de la facture;

- résiliation du contrat.

13.6. 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 d'un montant équivalent à une fois et demie le taux légal des intérêts en matière civile et commerciale.

13.7. Le non paiement du montant de la facture à la date limite fixée par IAM donne lieu au report de ce montant sur la facture du mois suivant celui au titre duquel est due la facture non payée.

13.8. Le Client ne peut en aucun cas invoquer la non réception de la facture pour justifier le retard de paiement de l'échéance correspondante. Un duplicata de la facture émise par IAM, au titre de la dernière échéance mise en recouvrement, est mis à sa disposition sur le site internet El Manzil d'IAM ou peut être demandé à l'agence commerciale de rattachement de son abonnement.

Article 14 : CHANGEMENT DE SERVICE

14.1. Le Client peut demander le changement du service auquel il a initialement souscrit un abonnement moyennant le paiement des frais correspondants et sous réserve des conditions particulières d'abonnement audit service.

14.2. Les conditions et modalités de changement de service sont définies dans le catalogue des prix des produits et services du téléphone fixe d'IAM.

Article 15 : SUSPENSION DE L'USAGE DE LA LIGNE TELEPHONIQUE

Le Client peut demander la suspension de l'usage de sa ligne téléphonique dans les conditions et modalités fixées dans le catalogue des prix des produits et services du téléphone fixe d'IAM. En outre, IAM est en droit de suspendre l'accès aux services de la téléphonie fixe, après relance, en cas de manquement du Client à l'une de ses obligations contractuelles.

Article 16 : RETABLISSEMENT DU SERVICE

IAM procède, dans un délai n'excédant pas deux (02) mois à compter de la date de suspension du service, au rétablissement du service sous réserve du règlement par le Client, pendant ledit délai, des sommes dues à IAM.

Article 17 : MODIFICATION

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

17.2. IAM peut, pour des contraintes techniques et/ou réglementaires, modifier le numéro d'appel attribué au Client ainsi que le commutateur de rattachement sous réserve d'en informer le Client par tout moyen de communication avant la mise en œuvre de la modification.

Article 18 : TRANSFERT/CHANGEMENT DE NUMERO D'APPEL OU DE NOM OU DE RAISON SOCIALE

Les demandes de transfert de la ligne téléphonique et/ou de changement de numéro d'appel ou de nom ou de raison sociale du Client acceptées par IAM, donnent lieu à la signature du formulaire y afférent et au paiement des frais correspondants.

Article 19 : CESSIION

19.1. Les droits du Client découlant des présentes sont cessibles sous réserve d'un accord préalable et écrit d'IAM.

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

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

Article 20 : RECLAMATION

20.1. 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.

20.2. La réclamation relative à la facture est recevable dans un délai maximum de six (06) mois à compter de la date de réception de ladite facture.

Article 21 : RESILIATION

21.1. Résiliation sur demande du Client

21.1.1. Après expiration de la durée minimale visée au 2.2 ci-dessus, le Client peut à tout moment résilier le contrat sous réserve d'un préavis de quinze (15) jours adressé à IAM par lettre recommandée avec accusé de réception.

21.1.2. 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.

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

21.2. Résiliation par IAM

IAM est en droit de résilier le présent contrat, après mise en demeure, à la charge du Client, restée sans effet pendant un délai de quinze (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;

- non-rétablissement du service dans les conditions visées à l'article 17 ci-dessus;

- persistance de non paiement des factures;

- force majeure.

21.3. Effets de la résiliation

La résiliation du présent contrat entraîne ipso facto celle des abonnements aux services Complémentaires.

Article 22 : DONNÉES PERSONNELLES

22.1 Droits ouverts au Client

Les données personnelles relatives au Client (les « Données Personnelles ») recueillies par IAM sont traitées conformément à la loi n° 09-08 relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel.

IAM prend les mesures propres à assurer la protection et la confidentialité des Données Personnelles qu'il détient ou qu'il traite dans le respect des dispositions de ladite loi.

Les données recueillies dans le cadre de la souscription au Service ou lors de son utilisation par le Client, font l'objet d'un traitement informatique. Elles sont utilisées par IAM pour les besoins d'exécution du présent Contrat, pour répondre à ses obligations réglementaires, pour l'information du Client sur le Service souscrit ainsi que pour l'adaptation de ses offres de produits et services aux besoins du Client. Le Client dispose à l'égard de ses Données Personnelles, dans les conditions fixées par la loi susmentionnée et sans frais, d'un droit d'accès, d'information, de rectification et le cas échéant, d'opposition pour des motifs légitimes auprès d'IAM.

En outre, par la souscription au Service, le Client autorise expressément IAM à :

- Utiliser ses Données Personnelles dans le cadre d'opérations de prospection directe, quel que soit le média utilisé, pour l'informer de ses autres offres de produits et services ou ceux de ses partenaires commerciaux,

- Communiquer ses Données à des tiers, sous-traitants ou partenaires commerciaux engagés par IAM et auxquels il étend le respect des règles de sécurité et confidentialité des dites Données,

- Utiliser les données relatives à sa consommation afin de pouvoir lui proposer des produits ou services d'IAM mieux adaptés à ses besoins.

Le Client pourra exercer son droit d'opposition sans frais, lors de sa souscription au Service, à ce que ses Données Personnelles figurent sur des fichiers dont l'objet est la prospection commerciale, en cochant les cases prévues à cet effet dans le formulaire des conditions générales du Service.

Le Client, souhaitant exercer l'un de ses droits précités, au cours de la durée de validité des présentes, pourra saisir IAM en indiquant son nom, prénom, numéro d'appel et joindre à sa demande une copie de sa carte d'identité nationale et en précisant l'adresse où il souhaiterait recevoir la réponse d'IAM :

- Par courrier postal à : Itissalat Al Maghrib -TDP, Avenue Annakhil-Hay Riad - Rabat.

22.2 Enregistrement des messages vocaux

Les conversations du Client avec les centres de relation clientèle d'IAM sont susceptibles de faire l'objet d'un enregistrement.

Ces enregistrements s'inscrivent dans la démarche de l'écoute des Clients pour l'amélioration de la qualité de service. Ils peuvent en outre constituer des moyens de preuve de la confirmation d'acceptation des services commandés par le Client à travers ces centres de relation clientèle.

Article 23 : COMPETENCE JURIDICTIONNELLE

Tout litige né de l'exécution ou de l'interprétation du présent contrat sera porté, à défaut d'accord amiable, devant le tribunal compétent.

Article 24 : DROITS DE TIMBRE

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