

# Conditions Générales de Vente

## ARTICLE 1 : DÉFINITIONS

**Abonné** : personne physique ou morale signataire du "Formulaire d'abonnement".  
**Connexion Internet** : nom du service fourni par servNet•isp permettant à un abonné d'accéder au réseau Internet, de communiquer par un système de type "messagerie", de télécharger des fichiers et logiciels, etc.  
**servNet•isp** : société qui fournit le service Connexion Internet.  
**Internet** : réseau de plusieurs serveurs reliés entre eux et dont la localisation se situe en divers lieux géographiques à travers le monde.  
**Identifiant** : terme qui désigne d'une manière générale tout code confidentiel ou mot de passe, permettant à l'abonné de s'identifier et de se connecter au service Connexion Internet.

## ARTICLE 2 : OBJET

Le présent contrat a pour objet de définir les modalités et conditions générales dans lesquelles, d'une part servNet•isp met à la disposition de l'abonné son service Connexion Internet, et d'autre part l'abonné accède et utilise ce service. Toute connexion au service est subordonnée au respect des présentes conditions générales. Les modalités citées dans le document "Formulaire d'abonnement", fourni à l'abonné lors de son adhésion au service Connexion Internet, font partie intégrante du présent contrat.

La signature du "Formulaire d'abonnement" entraîne l'acceptation de l'ensemble des conditions décrites ci-après.

## ARTICLE 3 : ACCÈS AU SERVICE

L'accès au service est possible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 sauf en cas de force majeure ou d'un événement hors du contrôle de servNet•isp et sous réserve des éventuelles pannes et interventions de maintenance nécessaires au bon fonctionnement du service et des matériels. servNet•isp accorde à l'abonné, qui l'accepte, le droit de connecter un micro-ordinateur de type PC ou Macintosh au service. L'accès au service se fait à partir du micro-ordinateur de l'abonné connecté à un réseau de télécommunication permettant l'accès au service Connexion Internet et selon les spécifications techniques simplifiées décrites dans le manuel "Kit de connexion" fourni à l'abonné.

Les droits d'accès et d'utilisation du service Connexion Internet sont des droits exclusifs et non transmissibles. L'accès au service Connexion Internet est possible à compter de la date de réception par l'abonné des éléments personnels d'identification, à savoir : identifiant de connexion, mot de passe de connexion, identifiant de messagerie, adresse de messagerie, mot de passe de messagerie ainsi que le numéro d'utilisateur. L'abonnement à Connexion Internet n'est autorisé aux mineurs que sur autorisation expresse d'une personne titulaire de l'autorité parentale. Cette autorisation doit impérativement être jointe au formulaire d'abonnement.

## ARTICLE 4 : UTILISATION DES CODES CONFIDENTIELS ET IDENTIFIANTS D'ACCÈS AU SERVICE

L'ensemble des éléments permettant à l'abonné de s'identifier et de se connecter au service Connexion Internet sont personnels et confidentiels, ils ne peuvent être changés qu'après demande écrite de l'abonné. L'abonné s'engage à conserver secret les éléments constitutifs de son identifiant et à ne pas les divulguer sous quelque forme que ce soit. En cas de perte ou de vol d'un des éléments d'identification de l'abonné, celui-ci doit informer dans les meilleurs délais servNet•isp qui en fera l'annulation immédiate.

Les nouveaux éléments d'identification seront transmis à l'abonné par courrier ou lui seront remis en main propre. La modification des éléments d'identification de l'abonné ainsi que toute modification à apporter au dossier de l'abonné pourront, de plein droit, faire l'objet de conditions tarifaires particulières.

Il est précisé que tout usage des éléments d'identification de l'abonné est fait sous l'entière responsabilité de l'abonné. Chaque abonné au service Connexion Internet dispose d'un accès personnalisé et par conséquent il doit être seul à l'utiliser. Dans ces conditions il ne peut y avoir qu'un seul poste à la fois connecté au service Connexion Internet, le service Connexion Internet autorise une seule connexion à la fois par identifiant. Toute tentative d'utilisation du même identifiant en simultané par plusieurs postes pourra faire l'objet d'une suppression de l'accès, de l'abonné concerné, par servNet•isp. En particulier dans ce cas, l'abonné autorise de plein droit servNet•isp à supprimer cet accès sans préavis.

## ARTICLE 5 : ASSISTANCE

servNet•isp met à la disposition de l'abonné deux niveaux d'assistance :

en ligne 24h sur 24, 7 jours sur 7, directement à partir du micro-ordinateur de l'abonné.

un service d'accueil téléphonique opérationnel aux heures ouvrables de bureau. Ce service est réservé à l'assistance technique et en particulier aux problèmes liés à l'installation de la connexion et le paramétrage.

## ARTICLE 6 : RÈGLES D'USAGE D'INTERNET

L'abonné déclare accepter les caractéristiques et les limites d'Internet, et en particulier reconnaît :

que le service Connexion Internet, objet du présent contrat, représente un service de connexion entre le micro-ordinateur de l'abonné et le centre serveur de servNet•isp et qu'il ne porte pas sur le contenu des services que l'abonné pourrait consulter, servNet•isp n'assume aucune responsabilité sur les services accessibles par Internet et n'exerce aucun contrôle, de quelque forme que ce soit, sur la nature ou les caractéristiques des données qui pourraient transiter par l'intermédiaire de son centre serveur ; avoir connaissance de la nature du réseau Internet et en particulier de ses performances techniques et des temps de réponse pour consulter, interroger ou transférer des informations ; que les données circulant sur Internet ne sont pas protégées, notamment contre des détournements éventuels. La communication par l'abonné de mots de passe, codes confidentiels et d'une manière générale de toute information jugée par l'abonné "confidentielle" est faite à ses risques et périls ; que les données circulant sur Internet peuvent être réglementées en termes d'usage ou être protégées par un droit de propriété. L'abonné est seul responsable de l'usage des données qu'il consulte, interroge et transfère sur Internet ; que la communauté des utilisateurs d'Internet a développé un code de conduite dont la violation peut avoir pour effet d'exclure le contrevenant de l'accès à Internet, servNet•isp ne pourra en aucun cas être tenue responsable de ce fait ; qu'il appartient à l'abonné de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et ou logiciels de la contamination par des éventuels virus circulant sur le réseau Internet ; que servNet•isp ne dispose d'aucun moyen de contrôle sur le contenu des services accessibles sur Internet. En particulier, servNet•isp met en garde les personnes titulaires de l'autorité parentale sur la diversité et la nature des contenus disponibles sur le réseau Internet, lesquelles peuvent être susceptibles de porter préjudice aux mineurs.

## ARTICLE 7 : MESSAGERIE E-MAIL

servNet•isp attribue à chaque abonné une ou plusieurs boîte aux lettres qui est réservée à son usage exclusif. servNet•isp communique une adresse électronique et un mot de passe au titulaire de la boîte aux lettres qui lui permettront de s'identifier lors du dépôt, consultation et suppression d'un message. Pour déposer un message dans une boîte aux lettres, il est nécessaire de connaître l'adresse électronique de la boîte aux lettres du correspondant. Pour accéder à la boîte aux lettres, consulter, lire et supprimer ses messages, le titulaire d'une boîte aux lettres devra se connecter à Connexion Internet et s'identifier en donnant son nom et mot de passe de boîte aux lettres. Les messages sont conservés sur le serveur de servNet•isp jusqu'à un certain volume, au-delà les messages seront automatiquement supprimés. servNet•isp dégage toute responsabilité sur l'intégrité des messages déposés dans la boîte aux lettres d'un abonné.

## ARTICLE 8 : AUTRES SERVICES INTERNET

servNet•isp n'applique pas de restrictions sur les Newsgroup (forums), sauf en cas d'action illégale constatée, et chaque newsgroup a sa propre politique concernant les sujets de discussion. Le fait de poster un nombre important de message non sollicités est interdit. La publicité commerciale dans tous les forums de discussion de Usenet n'est a priori pas autorisée. Le fait de poster des messages dans un grand nombre de forum différents est interdit. De manière générale, l'utilisation des forums de discussion est soumise à la réglementation en vigueur sur Internet.

En cas d'utilisation de l'IRC (Internet Relay Chat), le fait de maquiller ou d'utiliser l'adresse électronique d'un autre utilisateur d'Internet est interdit. D'une manière générale, la falsification de toute information d'identification est interdite. Tout programme, utilitaire ou fichier qui serait utilisé pour accéder à des informations non permises sur un ordinateur, une machine, un réseau ou un fichier est interdit.

L'archivage de ces programmes, utilitaires ou fichiers pour une utilisation personnelle est toléré.

Le harcèlement d'utilisateurs d'Internet, notamment par le courrier électronique est interdit, ainsi que l'envoi de message en grand nombre non sollicité. D'une manière générale, toute utilisation contraire à la NetEtiquette est prohibé. Le fait de continuer à utiliser des pratiques prohibées par la NetEtiquette entraînera aussitôt une rupture de l'accès aux services de servNet•isp. Les utilisateurs dont le compte

d'accès serait coupé pour de tels infractions sont responsable de toute opération nécessaire au rétablissement du service, notamment d'éventuels frais d'intervention et de réparation.

#### ARTICLE 9 : PAGES PERSONNELLES et PAGES WEB

Les pages personnelles sont un espace de stockage alloué par servNet•isp à chaque abonné qui en fait la demande selon les conditions générales et aux conditions tarifaires spécifiques et selon les modalités particulières ci-après. servNet•isp se réserve la possibilité de modifier à tout moment le volume de stockage alloué moyennant le respect d'un préavis de 30 jours qui sera porté à la connaissance des abonnés par un message envoyé sur leur boîte aux lettres électronique personnelle, celui-ci vaudra preuve entre parties. servNet•isp n'exerce pas de contrôle a priori sur les pages personnelles et n'assume aucune responsabilité quant à leur contenu, cependant servNet•isp se réserve la possibilité à tout moment de supprimer sans aucun préavis, l'accès à des pages personnelles dont le contenu apparaîtrait comme manifestement contraire à l'ordre public et aux bonnes mœurs ou ne respecterait pas les présentes conditions générales ou encore occasionnerait des difficultés techniques pour le bon fonctionnement du service.

#### ARTICLE 10 : RESPONSABILITE

servNet•isp s'engage à mettre en œuvre tous les moyens dont elle dispose pour assurer l'accès à son service Connexion Internet auprès de ses abonnés. Il est expressément convenu que si la responsabilité de servNet•isp était retenue dans l'exécution du présent contrat, l'abonné ne pourrait prétendre à d'autres indemnités et dommages et intérêts que le remboursement des règlements effectués, au titre des frais d'abonnement au service Connexion Internet, au cours des six derniers mois. Outre les points décrits dans l'article 6 "Règles d'usage d'Internet" pour lesquels l'abonné reconnaît que servNet•isp ne pourrait en aucun cas être tenu pour responsable d'un quelconque préjudice, matériel ou immatériel, direct ou indirect tels que la perte de clientèle ou de chiffre d'affaires, du résultat d'études erronées, de la perte de données, il est précisé que :

l'abonné est seul responsable de tout préjudice, direct ou indirect, matériel ou immatériel causé par lui-même ou un de ses préposés à servNet•isp ou à des tiers du fait de son utilisation du service Connexion Internet.

la responsabilité de servNet•isp ne saurait être engagée en cas de force majeure ou de faits indépendants de sa volonté notamment dans le cas d'interruption des réseaux d'accès ou accessibles par le service Connexion Internet ou de la défaillance du matériel de réception ou de la ligne de l'abonné, pertes de données ou de toutes transactions faites via le service Connexion Internet pour l'acquisition de biens ou services ou de tout préjudice.

servNet•isp dégage toute responsabilité en cas d'utilisation du service non conforme au présent contrat.

servNet•isp ne pourra être tenu pour responsable en cas de poursuites judiciaires à l'encontre de l'abonné du fait de l'usage du service Connexion Internet et de tout service accessible via le réseau Internet. l'abonné est seul responsable de l'utilisation de son identifiant et mot de passe que servNet•isp lui aura transmis au titre des présentes, ainsi toute connexion au service ou transmission de données effectuées en utilisant le mot de passe ou l'identifiant de l'abonné seront réputées avoir été effectuées par l'abonné lui-même ou l'un de ses préposés, même si l'abonné préenregistre son mot de passe et identifiant sur son micro ordinateur permettant ainsi la connexion automatique au service Connexion Internet. En cas de perte ou de vol de son mot de passe ou de son identifiant, l'abonné doit en avvertir servNet•isp, service client, sans délai, cette information doit être confirmée à servNet•isp par lettre recommandée avec accusé de réception. En cas d'utilisation détournée ou non autorisée de l'identifiant de l'abonné, la responsabilité de celui-ci ne sera dérogée à l'égard de servNet•isp qu'à compter d'un délai d'un jour ouvré courant après la date mentionnée sur l'accusé de réception de la lettre de notification mentionnée ci-avant. servNet•isp ne pourra en aucun cas être responsable de 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.

Il est également précisé que seul l'abonné est responsable de l'usage de l'accès au service Connexion Internet et à tout service interconnecté à Connexion Internet.

servNet•isp ne pourra en aucun cas être responsable du contenu des services consultés, y compris ceux accessibles via les annuaires, de la nature des données interrogées, transférées ou mises en ligne par les abonnés et d'une manière générale de toute information consultée par l'abonné.

Le titulaire d'une boîte aux lettres s'engage à conserver secret son mot de passe et à ne pas le divulguer à un tiers, il est seul responsable de l'utilisation de sa boîte aux lettres.

La consultation et la suppression des messages est de l'entière responsabilité du titulaire. servNet•isp ne saurait être responsable des conséquences de la saturation de la boîte aux lettres électronique.

L'usage de l'abonnement Connexion Internet de servNet•isp en durée illimitée n'est pas dédié à une utilisation à plein temps de cette connexion et pourra être déconnecté à partir de 20mn d'inactivité du compte. L'abonné accepte de ne pas utiliser sa Connexion Internet pour revendre du temps d'accès, notamment dans le cas de Cyber Café ou d'accès public, qui font l'objet d'un contrat spécifique.

#### ARTICLE 11 : MAINTENANCE

servNet•isp peut être amené à interrompre le service ou une partie du service pour des raisons de maintenance ou de sécurité, sans droit à indemnité.

#### ARTICLE 12 : CAS DE FORCE MAJEURE

Aucune des deux parties ne sera tenue pour responsable vis-à-vis de l'autre de la non exécution ou des retards dans l'exécution d'une obligation du présent contrat qui seraient dus au fait de l'autre partie consécutivement à la survenance d'un cas de force majeure habituellement reconnu par la jurisprudence. Le cas de force majeure suspend les obligations nées du présent contrat pendant toute la durée de son existence. Toutefois, si le cas de force majeure avait une durée d'existence supérieure à 30 jours consécutifs, il ouvrirait droit à la résiliation de plein droit du présent contrat par l'une ou l'autre des parties huit jours après l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception notifiant cette décision.

#### ARTICLE 13 : DURÉE DU CONTRAT

Toute période pendant laquelle l'utilisateur a accès au service Connexion Internet, est soumise aux présentes conditions générales.

#### ARTICLE 14 : TARIFS ET CONDITIONS DE PAIEMENT

Les tarifs en vigueur sont disponibles en consultation sur le service Connexion Internet et/ou sur demande chez servNet•isp. Il est précisé que les tarifs auxquels le présent contrat fait référence sont :

les frais relatifs aux connexions au service Connexion Internet selon la formule d'abonnement choisie.

les éventuels frais facturés par servNet•isp suite à la modification des éléments d'identification de l'abonné ou tout autre changement des éléments du dossier de l'abonné. Toute modification de formule d'abonnement demandée par l'abonné doit être adressée par écrit à servNet•isp, service client.

#### ARTICLE 15 : RÉSILIATION

En cas de manquement par l'une des parties au présent contrat à l'exécution de ses obligations et à défaut pour cette partie d'y remédier, l'autre partie pourra résilier le présent contrat, par lettre recommandée, un mois après une mise en demeure restée sans réponse.

En outre, servNet•isp se réserve le droit de résilier le présent contrat, sans préavis ni indemnité, en cas de non respect par l'abonné d'une quelconque des clauses mentionnées dans les présentes et en particulier dans le cas où :

un quelconque acte de piratage ou de tentative d'utilisation illicite des informations circulant sur le réseau ayant pour cause ou origine la connexion avec le poste de l'abonné ; à la suite de la notification par les utilisateurs d'Internet que l'abonné ne respecte pas le code de bonne conduite Internet ou fait un usage d'Internet de nature à porter préjudice aux tiers, qui serait contraire aux bonnes mœurs ou à l'ordre public ; en cas de liquidation ou de règlement judiciaire ; à la suite d'un incident de paiement ou à cause d'un non paiement des sommes dues au titre des présentes.

Le constat par servNet•isp de l'une des hypothèses décrites ci-avant entraîne l'interruption immédiate de l'accès au service.

#### ARTICLE 16 : RÉCLAMATIONS

Toute réclamation doit être formulée par écrit et transmise à :

servNet•isp  
Direction Commerciale  
15 Avenue Chakib ARSELAN  
31000 Oran  
Algérie.

#### ARTICLE 17 : DISPOSITIONS DIVERSES

L'abonné s'engage à informer, par écrit, servNet•isp de toute modification concernant sa situation notamment en cas de changement d'adresse.

Le présent contrat ne peut faire l'objet d'une cession totale ou partielle, à titre onéreux ou gratuit.

Si une quelconque des stipulations du contrat est tenue pour nulle ou sans objet, elle sera réputée non écrite et n'entraînera pas la nullité des autres stipulations.

#### ARTICLE 18 : LITIGE

Le présent contrat est régi par la loi algérienne.

En cas de contestation sur l'interprétation, sur l'exécution et la réalisation de l'une quelconque des dispositions du présent contrat et à défaut d'accord amiable des parties, le tribunal d'Oran sera seul compétent pour connaître du litige.

Date :

Signature :  
(précédée de la mention manuscrite "lu et approuvé")

N° C.I.N. :

