

## CONDITIONS GÉNÉRALE DE VENTE ICOSNET

Société ICOSNET, Société par Action, au capital de 327 362 500 Dinar Algérien, Siège social : Centre des affaires El Qods, Niveau 10 Etage 6 Chéraga, Alger Immatriculée au RCS de Alger: 16/00-0006673B99 Représentée par Madame Ryma AZZOUZ, en qualité de Chief Commercial Officer Ci-après dénommée «ICOSNET» ou «Fournisseur» .

D'une part,  
Et

Statut juridique [redacted] Immatriculée au R.C.S. de [redacted]

Siège social [redacted]

Représentée par Monsieur [redacted]

en qualité de [redacted] Ci-après dénommée client.

D'autre part,  
«ICOSNET» ou « Fournisseur » et [redacted] ou « Le Client», sont collectivement désignés par le terme « Parties » et individuellement par le terme « Partie ».

### Structure du Contrat :

Ce Contrat se compose des Clauses du présent document et de ses Annexes :

- Le ou les Bon(s) de Commande précisant le ou les Service(s) commandé(s) et les modalités de paiements ; - Les Conditions Particulières du ou des Service(s) incluant la grille tarifaire.

Les Parties reconnaissent expressément que tous les éléments qui composent le présent Contrat sont du même rang, en cas de divergence entre les dispositions du BC, CPS et CGV l'ordre suivant prime BC, CPS, CGV et que les futures mises à jour ou les futurs ajouts qu'elles décideraient d'y introduire, signé(e)s par les deux Parties, en feront intégralement partie. Les obligations découlant de ces mises à jour ou ajouts seront exigibles dès la date de signature, à moins qu'une autre date d'entrée en vigueur ne soit expressément établie.

La déclaration de nullité de l'une ou l'autre des Clauses de ce contrat de la part de l'Autorité compétente n'affectera en rien la validité des clauses restantes. Dans ce cas, les Parties au Contrat s'engagent à négocier une nouvelle Clause pour remplacer celle annulée, dont l'esprit sera le plus identique possible à celui de la Clause annulée.

### 2. Définition des services fournis :

Chacun des termes et expressions ci-dessous auront la signification qui lui est attribuée ci-après :

- « Bon de Commande » Document fourni par le Fournisseur et signé par le Client de la souscription d'un Service et accepté par le Fournisseur.
- « Centre d'appels (Call-Center) » entreprise ou organisation dont l'activité principale, exercée par plusieurs téléopérateurs, consiste à répondre par téléphone à des appels en grand nombre, ou à émettre des appels en grand nombre, selon une procédure définie, pour le compte d'un ou plusieurs clients.
- « Client » désigne la Partie bénéficiant d'un Service fourni par le Fournisseur dans le cadre de ce Contrat.
- « Contrat » désigne le présent contrat, y compris ses Annexes.

- 
- « CPS » désigne les Conditions Particulières de(s) Service(s).
  - « Date de Livraison » désigne la date à laquelle le Fournisseur notifie au Client que le Service est disponible.
  - « Identifiant » : Tout code confidentiel ou mot de passe permettant au Client de s'identifier et de se connecter aux Services du Fournisseur.
  - « Equipements » désigne tout équipement fourni au Client par le Fournisseur dans le cadre d'un Service. Il s'agit du matériel, des logiciels, des progiciels et des paramétrages, des configurations ou de la documentation.
  - « Force Majeure » désigne toute cause indépendante de la volonté d'une des Parties, affectant l'exécution par l'une des Parties de ses obligations contractuelles, y compris notamment les catastrophes naturelles, foudre, inondations, désordres climatiques, actes terroristes, incendies, explosions, affaissements de terrain, guerres, insurrections ou troubles de l'ordre public, grèves ou conflits de travail de toutes sortes, actions ou décisions d'autorités gouvernementales, locales ou nationales, ou la mise en conformité à celles-ci, l'imposition de sanctions ou autres restrictions commerciales.
  - « Fournisseur » désigne la société ICOSNET SPA qui est chargé au titre du présent Contrat de fournir le ou les Service au Client.
  - « Internet » désigne le réseau ouvert et informel, constitué par l'interconnexion à l'échelle internationale de réseaux informatiques utilisant la norme TCP/IP. La gestion de ce réseau n'est soumise à aucune entité centrale. Chaque portion de ce réseau appartient à un organisme public ou privé indépendant. Son fonctionnement repose sur la coopération entre les opérateurs des différents réseaux sans qu'il y ait obligation de fourniture ou de qualité de fourniture entre les opérateurs. Nul ne peut garantir le fonctionnement de l'Internet dans son ensemble.
  - « IP (Internet Protocol) » Protocole Internet permettant la communication dans un environnement hétérogène. « Jour Ouvrable » désigne toute journée autre qu'un Vendredi et Samedi, ou un jour de congé national. « Mois » désigne un mois calendaire.
- « Réseau » : désigne l'ensemble des réseaux de télécommunication du Fournisseur.
- « Service » désigne le ou les services tel(s) que décrit(s) dans les CPS correspondantes.
- « Site » : Désigne-le(s) local (aux) du Client dont l'adresse figure sur le Bon de Commande.
- « Suspension » : interruption temporaire de la fourniture d'un service.
- « Résiliation » : l'arrêt définitif de la fourniture d'un service.

**Article 1** - Objet Le présent contrat a pour objet de définir les conditions dans lesquelles le fournisseur met à la disposition du client un service ou des services qui y sont décrits ainsi que dans chaque annexe correspondante.

**Article 2** – Fourniture du Service Le Service devant être fourni par ICOSNET est celui décrit dans les CPS du présent Contrat. Ces CPS relatives au Service feront le cas échéant référence au présent Contrat et seront considérées comme partie intégrante de celui-ci dès son adjonction au Contrat par les représentants dûment autorisés de chacune des Parties. Nonobstant toute indication contraire, les délais de notification décrits ou requis dans le cadre de ce Contrat ou de toute Annexe seront réputés commencer à la date de réception de la notification par son destinataire.

**Article 3** – Durée du Contrat Le présent Contrat est conclu pour une période initiale d'engagement, cette période est au minimum d'un (1) an après l'entrée en vigueur du présent Contrat sauf mention contraire mentionnée dans le Bon de Commande du Service. L'entrée en vigueur du contrat se fait à la date de signature de ce dernier pas les deux parties. Dans le cas d'une première reconduction tacite du contrat, sa période sera indéterminée sauf dénonciation par l'une ou l'autre des Parties par lettre recommandée avec accusé de réception (AR) adressée par une Partie à l'autre avec un préavis de trente (30) jours calendaires.

**Article 4** – Suspension/ Résiliation Sans préjudice de tout autre droit à résiliation conféré par le présent Contrat, le Fournisseur pourra immédiatement résilier de plein droit, et ce, sans responsabilité ni compensation quelconque due au Client, dans les cas suivants :

- le crédit du Client est insuffisant pour garantir le paiement en prépayé (prepaid) de la prestation de Service, et n'a pas effectué de virement afin d'alimenter le compte en prépayé ;
- Dans la mesure autorisée par la loi, en cas de cessation de paiement du Client, de dépôt de bilan ou d'ouverture d'une procédure de faillite volontaire ou involontaire en vertu des lois relatives à l'insolvabilité, d'arrangement avec des créanciers, de restructuration de la société, de liquidation judiciaire ou de dissolution de l'une ou l'autre Partie (la signature d'un ou plusieurs accords de financement avec des tiers ne constituant pas un motif d'exercice des droits susvisés) ; Sur ordonnance d'une autorité administrative, judiciaire ou réglementaire compétente. - Si l'utilisation du service par le Client ou toute personne ayant accès au Service du Client est illicite, endommageant ledit Service ou le Réseau le fournisseur pourra résilier ce service, Le Fournisseur notifiera d'abord le Client par mise en demeure avec une sommation immédiate.

---

- Si le client ne s'exécute pas, le fournisseur pourra suspendre la fourniture du service jusqu'à ce que le client ait apporté la preuve qu'il a remédié à la cause de l'utilisation illicite ou dommageable. Dans le cas où le client n'y parviendrait pas dans les trente (30) jours suivant la suspension ou la déconnexion, le fournisseur pourra résilier le service sans préavis.

-Lors de la résiliation, Le fournisseur aura tout droit de procéder à la récupération du Matériel déjà installé ; le Client sera notifié par appel téléphonique, SMS ou e-mail, ou par courrier postal avec accusé de réception de la date et l'endroit de la procédure de récupération de tous les équipements, il sera tenu par cette dernière. -Le fournisseur se réserve le droit de suspendre ses services en cas de non règlement des factures trente (30) jours calendaires après la date de leur réception par mail, par courrier ou huissier de justice, les services proposés par le fournisseur et objets des présentes seront suspendues.

-Si après cette période, cette irrégularité n'est pas rétablie le fournisseur pourra procéder à la résiliation du contrat sous quinzaine après réception d'une mise en demeure par courrier, mail ou huissier de justice. -Dans le cas où le service auquel a souscrit le client comprend un abonnement, la facturation de ce dernier se poursuivra durant toute la période de suspension. -Chacune des deux parties peut résilier le présent Contrat à tout moment moyennant un préavis de trente (30) jours calendaires par courrier écrit avec accusé de réception. Lorsque le client résilie le présent contrat avant le terme de la période initiale prévue dans l'article 3, il restera redevable de tous les montants de la période restante du contrat dans le cas d'un service prepaid, et les redevances totales des abonnements de la période restante du contrat, dans le cas d'un service postpaid incluant même la période de suspension des services. La présente clause s'applique en cas de demande de résiliation par le client avec ou sans motif, ou en cas de résiliation par le fournisseur dans les cas prévus dans l'article 4

#### **Article 5 – Cession – Transfert – Sous-traitance**

**5.1.** Le Fournisseur pourra céder ou transférer tout ou une partie du Contrat une de ses Sociétés Affiliées, sous réserve de l'acceptation après avoir informé immédiatement par écrit l'autre Partie.

**5.2.** Toute cession effectuée par les Parties sans respecter les dispositions du présent Contrat sera nulle et non avenue.

**5.3.** Le Fournisseur pourra sous-traiter totalement ou partiellement la réalisation du Service fourni en vertu du Contrat, auprès d'un ou plusieurs sous-traitants adéquats, dans la mesure où cela ne porte pas préjudice au Client.

#### **Article 6 – Limitation de responsabilité**

**6.1** Étant donné le haut niveau de technologie utilisée dans la mise en œuvre du Contrat, le Fournisseur assurera la fourniture du Service dans la limite fixée par les ressources techniques disponibles.

**6.2** Le Fournisseur ne peut être tenu pour responsable envers le Client de tout dommage indirect, y compris notamment la perte de bénéfices, de chiffre d'affaires, d'opportunité, de données ou autres pertes financières, de revenus ou d'économies escomptées, pour quelque cause que ce soit et indépendamment de la forme de l'action intentée, que ce soit au titre du Contrat, dans le cadre d'une indemnisation, d'une garantie, d'une responsabilité objective ou civile, suite à l'exécution du présent Contrat, à une fausse déclaration ou à la fourniture d'un service quelconque.

**6.3** Nonobstant toute autre disposition du présent Contrat, le Fournisseur ne sera pas tenu pour responsable envers le Client, si une modification de ses installations, de ses opérations, de ses procédures ou de son Service : (i) rend obsolète un équipement ou une installation du Client en rapport avec son utilisation du Service ; (ii) nécessite une modification, un changement ou le déménagement dudit équipement ou installation ; ou (iii) affecte d'une autre manière les performances dudit équipement ou de l'installation.

**6.4** Le Fournisseur ne sera pas tenu pour responsable en cas de perte ou de dommages causés aux données, informations ou autres contenus transmis pendant la durée du Contrat. De même, le Fournisseur ne sera pas tenu pour responsable des dégradations ou interruptions du Service objet des présentes, du fait d'actions de Client, de tiers ou en cas de Force Majeure.

**6.5** Le Client est seul responsable du contenu de l'information et des communications de quelle que nature que ce soit, acheminées sur son réseau, ainsi que de l'usage et de la publication des communications ou des informations transitant sur son réseau. Le Fournisseur ne prend pas l'initiative de la transmission d'informations, ne choisit pas les destinataires des dites informations, ne choisit pas de modifier les informations contenues dans les transmissions. Le Client reconnaît que le Fournisseur n'agit qu'en tant qu'intermédiaire pour la transmission des informations du Client et des tiers, et que le Fournisseur ne vérifie pas, ne choisit pas ni ne modifie en rien ces informations, sauf dans la mesure où la loi l'exige.

#### **Article 7 – Force majeure**

Dans le cas où le Fournisseur se trouverait, du fait d'un cas de Force Majeure, dans l'incapacité d'exécuter l'une de ses obligations contractuelles, les deux parties devront se réunir au bout de 15 jours pour trouver la solution la plus appropriée. Dans le cas où l'événement de force majeure n'est pas résolu et qu'aucune solution n'est envisageable, toute Partie pourra résilier le présent Contrat sans indemnité, moyennant l'envoi d'un préavis écrit par courrier recommandé

---

avec accusé de réception. Les Parties ne seront pas responsables de perte, de dommage, de retard, de non-exécution ou d'une exécution partielle résultant directement ou indirectement d'une cause rendant l'exécution de ses obligations impossible et pouvant être interprété comme un cas de Force Majeure. Les Parties conviennent qu'un cas de Force Majeure inclura notamment les événements suivants :

les intempéries, les actes d'un ennemi public, les actes ou omissions d'une autorité publique, y compris les modifications de toute réglementation applicable à l'exécution des conditions générales de vente et en rendant l'exécution impossible ou déraisonnable onéreuse, les agitations, rébellions, insurrections, émeutes, guerres, déclarées ou non, les actes d'une nature similaire, les grèves, conflits de travail ou une autre action syndicale, y compris chez l'une des Parties, un fournisseur ou un opérateur, les sabotages, les vols, les actes de vandalisme, les explosions, incendies, foudre, inondations et autres catastrophes naturelles, les défaillances d'un opérateur ou d'un fournisseur, les épidémies ou mises en quarantaine, les embargos, les actes de tiers, la perte par le Fournisseur de l'une de ses diverses autorisations conditionnant la fourniture du Service, la résiliation de Service par les fournisseurs du Fournisseur. Les obligations de la Partie victime du cas de Force Majeure seront suspendues sans qu'elle n'encoure de responsabilité, quelle qu'elle soit. En particulier, les délais requis pour l'exécution des obligations de la Partie affectée par le cas de Force Majeure seront étendus pour une durée équivalente au retard subi. Chaque Partie s'engage à notifier promptement à l'autre, par écrit, la survenance de tout cas de Force Majeure. Les Parties s'efforceront, dans la mesure du possible, d'atténuer les effets des cas de Force Majeure.

## **Article 8 - Responsabilité et Engagements des Parties**

**8.1** Chacune des Parties du Contrat répondra envers l'autre des dommages et préjudices directs causés aussi bien pour action que pour omission et qui supposeraient un manquement aux obligations établies dans le présent Contrat et ses Annexes. Il n'y aura pas de responsabilité de la part des parties au contrat si les dommages et préjudices sont causés de façon fortuite ou en raison de force majeure. Chaque Partie devra aviser immédiatement l'autre Par écrit avec accusé de réception de toute résiliation, suspension ou révocation de ces agréments, autorisations, licences, dérogations, enregistrements ou autres permissions nécessaires à l'exécution des obligations de cette Partie résultant du présent Contrat. Chaque Partie s'engage à respecter toutes les lois et tous les règlements applicables dans l'exécution du Contrat de Vente par ses soins et s'engage à s'acquitter de ses fonctions selon les règles normales de la pratique dans la profession.

**8.2** Engagements du Fournisseur Conformément aux dispositions du présent Contrat : le Fournisseur s'engage auprès du Client à fournir le Service avec la compétence et le soin nécessaire au respect des normes nationales et internationales applicables. Qualité de service : Le Fournisseur s'engage à une prestation correcte du Service qui constitue l'objet du présent Contrat, conformément aux paramètres de qualité qui à tout moment seraient exigés par la réglementation en vigueur. Le Fournisseur sera pourtant dégagé de responsabilité en cas de défaillances du Service provoquées par une situation de Force majeure.

Disponibilité du Service : Le Service est accessible à tout moment sous réserves comme ce qui suit :

les perturbations causées notamment par des cas fortuits ou cas de force majeure, par des événements échappant au contrôle du Fournisseur, par des travaux d'entretien, de renforcement, de réaménagement et/ou d'extension des installations du réseau. Le Client doit signaler toute indisponibilité du Service au service client du Fournisseur.

**8.3** Service Client (Assistance, Réclamations) L'adresse du Service Client du Fournisseur est la suivante : Centre des Affaires El-Qods, 10ème niveau de la Tour centrale, Chéraga, Alger, Algérie. -Le Fournisseur met à la disposition du Client : Un service d'accueil téléphonique joignable de (08h30 à 17h00) et cinq (5) jours sur sept (7) (jours ouvrables) au +213 21 99 33 42 -Un service d'accueil internet à l'adresse : support@icosnet.com

### **8.4 Engagements du Client**

Le Client s'engage vis-à-vis du Fournisseur à :

-Ne pas utiliser le Service à d'autres fins que des activités de télécommunications et de services connexes ; -Assumer la responsabilité des actions en cas d'utilisation de sous- traitants ; -Disposer de toutes les autorisations administratives requises et payer toutes les sommes, taxes et autres droits liés à l'utilisation des Services - Coopérer activement avec le Fournisseur, lui communiquer les informations et documents nécessaires à la mise en place du Service et lui fournir une assistance raisonnable dans son exploitation ; -Respecter les procédures et instructions émises par le Fournisseur ; -N'utiliser le Service qu'à des fins licites. La transmission de contenu en violation du droit algérien est interdite, y compris, sans restriction, tout contenu protégé par un droit d'auteur ou un secret commercial et tout contenu menaçant ou obscène. Le Client convient d'indemniser le Fournisseur et de le tenir quitte des réclamations, des coûts, des amendes,

---

Ne pas causer de perte ou de dommage, quels qu'ils soient, au Fournisseur, à tout salarié ou à ses biens, dans le cadre de ses activités commerciales et de l'utilisation de Service ; -A payer les factures du ou des Services selon les modalités précisées dans les CPS du ou des Services ; -Mettre à disposition dans ses Sites des emplacements suffisants et aménagés pour recevoir les Equipements du Fournisseur nécessaire à la fourniture du Service . En cas de manquement par Le Client à l'une de ces obligations, le Fournisseur pourra interrompre le Service sans préavis. -Mettre à la disposition du fournisseur une adresse email (email sera choisi par le client) pour y être notifié des courriers ainsi que des factures et des relances.

Aucune intervention ne peut être réalisée sur les Sites du Client sans la présence du Client ou de son représentant sauf autorisation expresse du Client. Le Client est tenu d'informer le Fournisseur, ou les personnes mandatées par lui, de l'existence et de l'emplacement des canalisations de toute nature et de tout autre facteur de risque pouvant survenir sur les Sites où sont installés les Equipements. Dans le cas où le Fournisseur constate des empêchements d'accès aux Sites du Client, ses obligations, objet des présentes, seront suspendues pendant la durée de l'empêchement.

## Article 9 - Equipements

**9.1. Propriété et usage des Equipements** Lorsque la fourniture d'un Service nécessite la mise à disposition et l'installation d'Equipements par le fournisseur, le Client s'engage à prendre soin des Equipements situés sur ses Sites et à conserver ceux-ci conformément aux instructions communiquées par le Fournisseur. Les risques de dommages ou de destruction des équipements situés sur les Sites du Client sont transférés au Client à compter de la date de livraison des Equipements consignée dans le Procès-Verbal de Mise en Service. Le Client s'engage à utiliser les Equipements conformément aux instructions données par le Fournisseur et veiller à ne pas modifier ou déplacer les équipements ou créer des interférences avec ces derniers. Les Equipements mis à disposition du Client restent l'entière propriété du fournisseur,Fournisseur.

Il appartient au Client de maintenir les mentions de propriété qui peuvent y être apposées. En conséquence, le Client s'interdit de procéder à tout acte de disposition ou de permettre tout acte, quel qu'il soit, contraire au droit de propriété du Fournisseur. En cas de saisie ou de toute autre prétention d'un tiers à des droits sur les Equipements, le Client est tenu de s'y opposer et d'en aviser immédiatement le Fournisseur afin de lui permettre de sauvegarder ses droits. Le Client assume, en qualité de gardien, les risques correspondant aux Equipements installés par le Fournisseur, à compter de la date de leur livraison et jusqu'à la date de leur restitution. Aucune charge ne sera due par le Fournisseur au titre de l'occupation des Sites du Client par les Equipements et matériels de télécommunications ou de leur consommation électrique. Dans le cas où les Services proposés contiennent des programmes ou des logiciels, le Fournisseur, autorisera le Client pour la durée du Contrat de Service d'exploiter ces programmes ou ces logiciels dans le seul but de lui permettre d'utiliser ces services.

**9.2. Modification des Equipements** Le Fournisseur se réserve la possibilité à tout moment de modifier ou remplacer les Equipements fournis, et ce dans le but d'améliorer la fourniture du Service ou si les conditions d'exploitation du Service l'exigent. Ces modifications ou remplacements seront notifiés au Client dans un délai raisonnable. Tous les frais relatifs à ces modifications sont à la charge du Fournisseur.

**9.3. Restitution des Equipements** En cas de résiliation des présentes dans les conditions prévues dans l'article 4, le Client s'engage à restituer les Equipements propriété du Fournisseur à la demande de ce dernier. A ce titre, le Client autorise le Fournisseur à pénétrer sur ses Sites dans un délai fixé par le Fournisseur, pour y récupérer les Equipements, en sa présence ou celle d'un de ses représentants qu'il désignera en conséquence. Le Fournisseur ne prend pas en charge les frais de remise en l'état des Sites et pouvant résulter d'une dépose des Equipements effectuée dans des conditions normales. En cas de refus du Client ou de difficultés d'accès aux Sites, de destruction ou de perte des Equipements par le fait du Client ou d'un tiers, le montant des dommages constatés lui sera facturé à leur Valeur Nette Comptable et non pas à la valeur du marché.

---

## Article 10 – Confidentialité

**10.1** Toutes les Informations Confidentielles divulguées par une Partie (« Partie Divulgateur ») à l'autre Partie (« Partie Bénéficiaire ») au cours de la préparation, de la négociation ou de l'exécution du présent Contrat, seront réputées la propriété exclusive et confidentielle de la Partie Divulgateur, et ne devront être utilisées par la Partie Bénéficiaire que conformément au présent Contrat et aux seules fins de son exécution.

**10.2** Aucune des Parties ne pourra faire de communication publique au sujet du présent Contrat sans avoir au préalable obtenu l'approbation de ladite communication par l'autre Partie, laquelle ne saurait être retenue indéfiniment ni sans justification. Cependant, chaque Partie pourra révéler l'existence du présent Contrat mais en aucun cas son contenu, celui-ci constituant une Information Confidentielle.

**10.3** Les dispositions du présent Article 10 perdureront pendant trois(3) ans après la résiliation ou l'expiration des présentes.

**10.4** Il est interdit aux Parties de communiquer à toute personne, directement ou indirectement, une partie ou toutes les informations confidentielles que l'autre Partie lui aurait fournies dans le cadre du présent Contrat, à moins qu'il n'y ait accord préalable et écrit de l'autre Partie. De plus, les Parties s'engagent à faire respecter cette obligation par leurs employés, quelle que soit leur nature, permanente ou temporaire, et à en assumer la responsabilité. On entendra par informations confidentielles aux effets de la présente Clause l'ensemble des techniques ou procédures utilisées et les informations relatives à la politique commerciale, ainsi que toute information ayant été qualifiée de confidentielle. Le terme « Informations Confidentielles » n'englobe pas toute information qui serait (i) déjà tombée ou tomberait ultérieurement dans le domaine public, autrement que par divulgation directe ou indirecte par l'une des Parties, en violation de toute obligation connue de confidentialité ; (ii) déjà en possession de la Partie recevant cette information, libre de toute obligation connue de confidentialité envers un tiers ; ou encore (iii) développée indépendamment par la Partie recevant cette information.

**10.5** Le Client autorise le Fournisseur à communiquer son identité en sa qualité de Client et à le citer comme référence professionnelle, sauf demande expresse du Client. Le Fournisseur s'engage à ce que cette communication, aussi bien interne qu'externe du nom et de l'identité du Client à des fins strictement professionnelles, s'effectue dans le respect des pratiques commerciales en usage dans le secteur d'activité.

## Article 11- Protection des données à caractère personnel

Cet article vous informe sur la façon dont ICOSNET SPA, en tant que Responsable de Traitements, ses éventuels sous-traitants et/ou partenaires, recueille, utilise, partage et protège vos données à caractère personnel dans le cadre de l'exécution de ce contrat conformément aux exigences de la loi 18-07 du 25 Ramadhan 1439 correspondant au 10 juin 2018 relative à la protection des personnes physiques. Ci-dessous plus de détails sur ce volet.

### 11.1. Définition des données à caractère personnel

Les données personnelles désignent toute donnée concernant une personne physique permettant son identification directe ou indirecte, telles que le nom, prénom, adresse, adresse e-mail, identifiant utilisateur, adresse IP, etc.

### 11.2. Données collectées

Nos pratiques de confidentialité et les données personnelles que nous collectons directement auprès de vous, dépendent de votre relation avec nous et des lois et réglementations applicables.

Nous nous efforçons de collecter uniquement la quantité limitée de données pertinentes aux fins du traitement concerné tel que décrit dans le présent.

ICOSNET SPA collecte les données personnelles suivantes :

- Données d'identification : nom, prénom, n° de la pièce d'identité/Permis/Passeport...
- Données de contact : adresse postale, adresse e-mail, numéro de téléphone...
- Données financières : moyens de paiement, historiques de paiement...
- Données professionnelles : fonction, domaine d'activité, registre de commerce, numéro d'identification fiscale (NIF), article d'imposition (AI), numéro d'identification sociale (NIS).
- Données de connexion, d'usage des services : adresse IP, logs de connexion, logs d'usages...
- Données de contenu : fichiers stockés sur le Cloud, boîtes emails...

---

### 11.3. Finalités des traitements opérés sur vos données

Les finalités des traitements opérés par ICOSNET SPA sur les données personnelles vous concernant sont les suivantes :

- Vous fournir les informations que vous avez demandé telles que des informations sur les produits et services.
- Gestion de la relation client :
  - o Répondre à vos demandes quand nous entretenons une relation contractuelle.
  - o Vérifier votre identité pour
- Passer la commande conformément aux exigences de l'ARPCE.
- Prendre en charge vos demandes de droit
  - o Assurer la mise en service et le déploiement de la solution que vous avez commandé.
  - o Vous fournir des services spécifiques, notamment :
- Traiter vos réclamations, vos demandes d'assistance et vos besoins d'information.
- Organiser les opérations d'interventions sur site.
- Vous notifier des opérations de maintenance.
- Donner accès à certaines fonctionnalités et espaces.
- Gérer les informations et les paramètres de votre compte
- Vous envoyez périodiquement des informations sur nos activités, nos événements commerciaux, nos promotions périodiques et autres sujets.
  - Toute modification apportée à tout document contractuel (conditions, accord, politique, etc.)
- Vous transmettre les factures pour paiement
- Recouvrement des factures impayées
- Vous contacter pour mesurer votre niveau de satisfaction pour nous permettre d'améliorer l'efficacité de nos services, des communications, des campagnes publicitaires et/ou d'activités promotionnelles de la société. Les données collectées seront utilisées pour nous aider à en savoir plus sur vos besoins et la qualité des produits et services que nous vous fournissons.
- Traiter les résiliations et la restitution des équipements mis à votre disposition dans le cadre de la mise en œuvre de la solution.
- Traiter les contentieux et litiges.
- Répondre à des obligations légales, notamment en matière de comptabilité, de fiscalité et de conformité réglementaire.
- Traiter vos demandes de droit conformément aux articles 34-35-36 de la loi 18-07.
- Autres utilisations. Nous pouvons utiliser vos données personnelles à d'autres fins pour lesquelles nous avons un intérêt légitime, telles que le marketing direct, les études individuelles ou de marché, ou toute autre fin qui vous est divulguée au moment où vous fournissez des données personnelles ou avec votre consentement

### 11.4. Conservation de vos données

Nous conservons les données personnelles que nous recevons aussi longtemps que vous utilisez nos services ou, si nécessaire, pour atteindre les finalités pour lesquels elles ont été collectées, fournir nos produits et services, résoudre les litiges, établir des défenses juridiques, poursuivre des objectifs commerciaux légitimes, faire respecter nos accords et respecter les lois applicables en matière commerciale, fiscale, comptables ou autre.

Les données des prospectus seront conservées pendant 12 mois à compter du dernier essai d'un service.

Passé ce délai, les données seront supprimées ou anonymisées, sauf en cas d'exigence légale contraire, telles que les obligations fiscales ou comptables.

### 11.5. Communication de vos données

Nous ne vendons pas, ne partageons pas et ne divulguons pas de quelque manière que ce soit les données personnelles vous concernant, sauf lorsque vous nous autorisez à le faire, ou comme décrit autrement dans le présent document.

Dans de tels cas, nous nous efforçons d'exiger des tiers auxquels nous divulguons des données personnelles qu'ils les protègent en utilisant des normes substantiellement similaires à celles que nous exigeons (et au moins le même niveau de protection de la vie privée que celui requis par les lois 18-07),

---

### **11.5.1. Données que nous partageons avec les fournisseurs de services/Sous-traitants**

a. Pour les clients ayant acquis des solutions de la famille Accès :

- Les données collectées ne seront ni communiquées à des tiers externes ni interconnectées avec des tiers externes
- Elles seront communiquées aux structures internes de l'entreprise.

b. Pour les clients ayant acquis des solutions des familles Cloud, Cybersécurité et Communications Collaboratives :

En plus des structures internes de l'entreprise, nous pouvons partager vos données personnelles avec des fournisseurs de services et avec des sous-traitants qui effectuent certains services en notre nom, notamment :

- Tiers de types sous-traitants :
  - la fourniture de nom de domaine « .dz, .com, .net ; etc. ».
  - la fourniture certificats SSL.

Nous signons des contrats de confidentialité des données avec nos sous-traitants leurs interdisant d'utiliser ou de partager vos données personnelles, sauf si cela est nécessaire pour exécuter les services contractés en notre nom ou pour se conformer aux lois applicables.

Si vous soupçonnez que l'un de nos sous-traitants de services a compromis les données personnelles que vous avez fournies via ICOSNET SPA, veuillez-nous en informer immédiatement (voir rubrique nous contacter).

- Tiers d'autres types :
  - le traitement des paiements qui seront utilisées et partagées uniquement pour traiter votre commande (Dahabia, CIB).

### **11.5.2. Données que nous partageons dans le cadre de transaction commerciale**

Nous pouvons divulguer vos données, après avoir acquis l'autorisation de la part de l'autorité de protection des données à caractère personnel (ANPDP), en cas d'achat proposé ou réel, de toute réorganisation, vente, location, fusion, coentreprise, cession, fusion ou tout autre type d'acquisition, de cession ou de financement de tout ou partie de notre entreprise ou de l'un des actifs ou actions de l'entreprise (y compris dans le cadre d'une faillite ou d'une procédure similaire).

Si un tel événement se produit, nous nous efforcerons d'ordonner au cessionnaire d'utiliser vos données personnelles d'une manière conforme au présent article.

### **11.5.3. Données que nous partageons dans le cadre d'un litige ou enquête**

Nous pouvons divulguer les données vous concernant :

- En réponse à des demandes légales des autorités publiques
- Dans le cadre d'un litige (Avocats, experts, mandataires, huissiers, etc.)

## **11.6. Transfert transfrontalier de vos données**

Le transfert de vos données personnelles depuis l'Algérie vers un autre pays n'est pas opéré par ICOSNET SPA. Si un tel besoin apparaît, il sera mis en œuvre sur la base d'une décision rendue par l'autorité de protection des données à caractère personnel (ANPDP).

## **11.7. Sécurité de vos données**

Vu qu'il n'existe aucun système de transfert ou de stockage de données qui garantisse une sécurité à 100 %, ICOSNET SPA s'efforce à mettre en œuvre les mesures structurelles, techniques et administratives nécessaires pour protéger les données personnelles de ses clients contre tout accès non autorisé, divulgation, altération, perte ou destruction.

Ceci dit, ICOSNET SPA recommande à ses clients de prendre les précautions nécessaires lors d'exploitation de leurs périphériques (PC, téléphone, etc.) connectés à Internet, ou à l'installation d'applicatifs pouvant englober des programmes malveillants qui faciliteraient l'accès à leurs données personnelles stockées sur ces périphériques par des tiers.

Vous êtes responsable du maintien du secret de vos propres mots de passe. Si vous avez des raisons de croire que vos mots de passe et/ou données personnelles ne sont plus sécurisés, veuillez informer rapidement le service Support client.

---

### **11.8. Vos Droits en matière de confidentialité de vos données**

Vous pouvez confirmer si nous traitons vos données personnelles, demander l'accès à vos données personnelles et nous demander de corriger, modifier ou supprimer vos données personnelles.

Plus de détails ci-dessous :

1) Droit à l'information : le client a le droit d'être informé de manière transparente et claire sur la façon dont ses données personnelles sont collectées et traitées.

2) Droit d'accès : le client a le droit d'obtenir de ICOSNET SPA :

- la confirmation que ses données personnelles sont ou ne sont pas traitées, les finalités du traitement, les catégories de données sur lesquelles il porte et les destinataires.

- la communication, sous une forme intelligible, de ses données qui font l'objet de traitement, ainsi que de toute information disponible sur l'origine des données.

• Droit de rectification :

Le client a le droit d'obtenir d'ICOSNET SPA, à titre gratuit, l'actualisation, la rectification, l'effacement ou le verrouillage de ses données personnelles dont le traitement n'est pas conforme à la loi, notamment en raison du caractère incomplet ou inexact de ces données ou dont le traitement est interdit par la loi.

• Droit d'opposition :

Pour des motifs légitimes, le client a le droit de s'opposer, à tout moment, à ce que les données personnelles le concernant fassent l'objet d'un traitement.

Nous acceptons vos demandes de droit mentionnés comme suit :

- par courrier électronique à l'adresse [demande\\_de\\_droit@icosnet.com](mailto:demande_de_droit@icosnet.com)
- par téléphone : 213 (0) 21 99 33 42
- par courrier postal à l'adresse :

#### **ICOSNET SPA**

**Centre des Affaires El Qods, 6eme niveau de la tour Centrale,  
16002, Cheraga, Algérie**

Pour protéger votre vie privée, nous prendrons des mesures raisonnables pour vérifier votre identité avant de vous accorder l'accès à vos données personnelles ou d'y apporter des modifications.

Une fois votre identité est valide, votre demande est transmise par courrier électronique à la structure concernée compétente pour la traiter ; les membres de cette structure auront accès à vos données pour qu'ils puissent répondre à votre demande.

Si le délai de réponse à votre demande n'est pas régulé par un texte réglementaire, nous vous répondons dans un délai de 30 jour ouvrable.

Si une demande reste non résolue au-delà des délais définis, vous pouvez contacter l'Autorité Nationale de Protection des Données à caractère Personnel "ANPDP" ([www.anpdp.dz](http://www.anpdp.dz)).

### **11.9. Consentement**

En utilisant l'un des services que nous fournissons, vous reconnaissez que :

- vous avez pris connaissance de cette politique,
- vous l'avez compris,
- vous l'approuvez.

Vous pouvez, à tout moment (avant et en cours de la relation commerciale), retirer votre consentement sur les données collectées, les traitements mise en œuvre, les destinataires à l'exception des cas énumérés par la loi 18-07. Si c'est le cas, veuillez de nous contacter (voir rubrique Vos droits)

Si vous n'êtes pas d'accord avec des éléments de cette politique, prière de l'exprimer à votre chargé de compte avant signature du CGV.

Si vous choisissez de rendre l'une de vos données personnelles ou autres données disponibles au public via nos services, vous reconnaissez que vous le faites à vos propres risques.

---

## Article 12 – Droit applicable/ Règlement des litiges

**12.1** Le présent Contrat sera régi et interprété conformément au droit Algérien.

**12.2** Tout litige découlant de l'exécution ou de l'interprétation du présent Contrat sera, à défaut de règlement à l'amiable dans les trente (30) jours suivant notification du litige par une des Parties (ou tout autre délai convenu entre les Parties), sera soumis tribunal commercial d'Alger ou au tribunal de Bir Mourad Rais selon la nature du litige.

**12.3** Tout retard de paiement dans les délais négociés entrainera la suspension de nos services

## Article 13-Tarif

Les tarifs de chaque Service fourni par le Fournisseur et leurs différentes modalités d'application font l'objet d'une Grille Tarifaire établie par le Fournisseur. Cette grille tarifaire fait partie intégrante du présent Contrat. Le Fournisseur pourra proposer au Client une modification de ses tarifs, sur notification écrite préalable envoyée au minimum quinze (15) jours à l'avance. Dans l'éventualité où, dans ce délai, il n'y ait pas de réponse contraire, la modification sera considérée comme approuvée et effective dès que le délai sera écoulé. Malgré tout, au cas où une modification des tarifs à la hausse formulée par le Fournisseur ne soit pas acceptée par le Client, le Client aura la faculté de résilier le présent contrat sans que cette résiliation donne le droit au Client de demander le remboursement de son crédit versé en prépayé. La date d'effet de cette résiliation, correspondra à la date de consommation de la totalité du crédit prépayé conformément au nouveau tarif. Dans le cas d'une hausse tarifaire, les nouveaux tarifs seront applicables dès que le délai de notification suscité sera écoulé, et le Client est tenu de s'acquitter en prépayer du différentiel lui permettant de souscrire les nouveaux tarifs. Dans le cas d'une baisse tarifaire, les nouveaux tarifs seront applicables dès que le délai de notification suscité sera écoulé, et le Client ne peut en aucun cas demander un remboursement du différentiel des tarifs.

## Article 14. – Modalités de paiement

**14.1** Dans le cas où le Client choisi le virement bancaire comme mode de paiement, ces paiements devront être effectués au nom d'ICOSNET SPA sur son compte bancaire, à l'adresse suivante : NIF 00099916000667312 – NATIXIS Alger : Bab Ezzouar

Compte	Clé	Code banque	Code guichet
7290412001	56	020	00168

---

En cas de modification des coordonnées bancaires ci-dessus, ICOSNET devra en notifier l'autre Partie immédiatement et par écrit. **14.2** Dans le cas où le Client choisi le paiement en espèce ou par chèque certifié, il devra se présenter au siège de la Direction Générale de ICOSNET SPA, sis à Centre des affaires El Reda 10ème niveau de la Tour Centrale Cheraga -Alger - Algérie. **14.3** Le Client est tenu d'accepter réception des factures transmises par le Fournisseur En cas de refus de réception de la facture, la date d'envoi de cette dernière fera foi que ce soit par email ou par huissier de justice Les factures seront réputées acceptées par la Partie réceptrice si aucune contestation n'est notifiée par cette dernière dans un délai de sept (7) jours calendaires suivant la date de la facture concernée, en précisant clairement les motifs de la contestation. Le Fournisseur devra alors fournir toutes les Informations complémentaires nécessaires à l'appui de cette facture et permettre la vérification de leur contenu sur demande justifiée du Client. **14.4** Lorsque le Client change d'adresse de facturation, il est tenu d'informer le service commercial du Fournisseur. **14.5** Le délai de paiement des factures est de trente (30) jours calendaires à compter de la date de réception, sous peine de se voir appliquer les pénalités de retard citées à l'article 15 du présent Contrat. En cas de suspension des services imputable au Client pour l'une des raisons mentionnées à l'article 4.1, la facturation se poursuivra tant que la relation contractuelle est maintenue et que les données sont conservées. Le Client sera facturé conformément aux termes du Contrat pendant cette période de suspension. L'article 15 ci-dessous ne traite pas de pénalité **14.6** Tous les Impôts, de toute classe, présents ou futurs, exigibles comme conséquence de la passation ou du respect du présent Contrat, seront versés par chacune des parties conformément aux dispositions établies par la législation en vigueur à tout moment. **14.7** Tout manquement du Client aux obligations établies à la présente Clause, au niveau du montant, du temps, du mode et de la forme prévus dans celle-ci constitue un motif de suspension du présent Contrat et habilite le Fournisseur à suspendre la prestation du service, sans préjudice du reste des actions dont elle pourrait jouir.

#### **Article 15 – Modification du Contrat**

Tout amendement au présent Contrat et ses Annexes ne sera valable que s'il est établi par écrit et signé par chacune des parties en commun accord. Le Fournisseur pourra modifier ce Contrat et ses Annexes à tout moment par notification écrite au Client par courrier et/ou par e-mail. Si le Client n'accepte pas « par écrit » la modification dans les quinze (15) jours suivant réception de la notification écrite par le Fournisseur, le Contrat sera résilié de plein droit sans indemnité et préavis, et le Client n'aura en aucun cas le droit de demander la restitution des montants versés en prépayé.

#### **Article 16 -Document nécessaires à la signature du Contrat**

A la date de signature du Contrat, le client est tenu de présenter au fournisseur les copies des documents suivants :

**16.1** La personne physique - Un justificatif d'identité non altéré ; - Un justificatif de résidence.

**16.2** La personne morale - L'inscription au registre du Commerce ; - Carte NIF ; - Certificat d'existence C20 ; - Un justificatif d'identité non altéré du représentant légal de la personne morale ou de la personne physique dûment mandatée par ce dernier pour souscrire le Service ; - Pour les CallCenter (Centre d'Appels) : La fourniture de l'autorisation CallCenter de l'ARPT (Autorité e Régulation de la Poste et des Télécommunications) est indispensable. Ecrite par le Fournisseur, le Contrat sera résilié de plein droit sans indemnité et préavis, et le Client n'aura en aucun cas le droit de demander la restitution des montants versés en prépayé.

#### **Article 17 - Assurance**

Le Fournisseur reconnaît et déclare être titulaire d'un contrat d'assurance de responsabilité civile garantissant les dommages pouvant survenir à l'occasion du présent contrat. Le Client reconnaît et déclare quant à lui être titulaire d'un contrat d'assurance de responsabilité civile garantissant les dommages pouvant survenir à l'occasion du présent contrat. En tout état de cause, le Client doit être assuré pour l'exécution du présent contrat en fonction du service qui lui est offert par le Fournisseur. A défaut, le Client s'oblige à la souscription des assurances nécessaires, notamment aux risques de perte d'exploitation, avant de pouvoir prétendre à l'exécution pleine et entière du présent contrat.

---

**Article 18 - Documents administratifs**

Le client déclare et garantit qu'il est titulaire de tous les documents administratifs, autorisations et agréments requis pour exercer les activités faisant l'objet du présent contrat, et ce conformément à la réglementation en vigueur. Le client s'engage à maintenir ces documents en cours de validité tout au long de la durée du contrat et à les présenter au Fournisseur sur simple demande. Le client reste seul responsable de toute responsabilité liée à l'absence, à l'invalidité ou l'incomplétude de ces documents, notamment en cas de contrôle des autorités compétentes.

**Article 19 – Entrée en vigueur**

Le présent Contrat entre en vigueur à compter de la date de sa signature par les deux Parties. Le présent Contrat est conclu "intuitu personae". Le Client ne pourra donc en aucun cas céder ou transmettre ses droits et obligations au profit d'un tiers, sauf autorisation écrite du Fournisseur. En foi de quoi, Les Parties signent le présent Contrat en deux (2) exemplaires originaux faisant également foi, au lieu et à la date indiqués ci-dessous, chacune des Parties en conservant une copie

**POUR LE CLIENT :**

Nom/Prénom   
Fonction   
DATE

**ICOSNET**

Nom/Prénom   
Fonction   
DATE

Qualité Signature précédée de la mention "lu et approuvé" et cachet