



# Conditions générales des services Internet, Téléphonie et Télévision.

Les dispositions des présentes Conditions générales s'appliquent à toutes les Offres ADSL de EEPAD, quel que soit leur canal de vente.

La souscription du Client à l'une des offres ADSL de EEPAD vaut acceptation pleine et entière des présentes Conditions générales.

Toute connexion au Service est subordonnée au respect des présentes Conditions générales.

Les Formulaires d'abonnement/Conditions particulières, font partie intégrante des présentes Conditions générales.

Dans tous les cas le paiement de la première facture vaut acceptation des termes des présentes pour les Clients.

Le Client atteste du pouvoir, de l'autorité et de la capacité nécessaires à la conclusion et à l'exécution des obligations prévues aux présentes.

## ARTICLE 1. DÉFINITIONS

Dans les présentes Conditions générales, les termes suivants ont, sauf précision contraire, le sens qui leur est donné dans cet article.

**ADSL:** Asymmetric Digital Subscriber Line (ligne d'abonné numérique asymétrique) technologie qui permet de transmettre des signaux numériques haut débit sur le réseau d'accès téléphonique existant. Elle permet d'avoir un haut débit en direction de l'abonné et une voie de retour de plus faible débit vers le réseau.

**Assila :** désigne le nom de gamme d'offres EEPAD proposant un Service d'accès à Internet et un Service de messagerie Electronique.

**Assilabox:** désigne la passerelle multi-services permettant d'accéder à tout ou partie du Service de EEPAD, désigne également le premier niveau de services proposé dans le cadre de la gamme d'offres Assilabox, ainsi que le nom de la gamme elle-même proposant à la fois un Service d'accès à Internet et un Service de Téléphonie par ADSL ainsi que la compatibilité avec la Carte Assila.

**Assilabox Office :** désigne le niveau de service proposé aux professionnels et aux entreprises dans le cadre de la gamme d'offres Assilabox.

**Assila Box 2 :** désigne la passerelle multiservices permettant d'accéder à tout ou partie du Service de EEPAD, désigne également le deuxième niveau de services proposé dans le cadre de la gamme d'offres Assilabox, ainsi que le nom de la gamme elle-même proposant à la fois un Service d'accès à Internet, un Service de Téléphonie par ADSL, un service de télévision par ADSL, un service de vidéo à la demande, un service de télé-enseignement ainsi que la compatibilité avec la Carte recharge ( Five Play , Cinéma , start, universe) .

L'offre « ASILA BOX 2 » est commercialisée sous deux formes, PostPaid (formule avec engagement de durée ) et PréPaid ( formule sans

engagement de durée) conformément à la documentation commerciale correspondante et disponible sur le Site web EEPAD ou en point de vente.

**Client :** personne physique ou morale s'étant identifiée et inscrite à l'un des services ou offres proposés par EEPAD. L'inscription se fait par la signature des Conditions particulières/Formulaire d'abonnement par le Client et par l'acquiescement d'un paiement pour une première période prépayée.

**Conditions générales :** désigne les présentes Conditions Générales des Offres ADSL de EEPAD.

**Conditions particulières :** désigne les Conditions Particulières d'Utilisation des Offres ADSL de EEPAD.

**EEPAD:** désigne la société EEPAD, Etablissement d'Enseignement Professionnel A Distance, fournisseur de services Internet, opérateur de télécommunications et de téléphonie sur IP, société qui fournit le Service.

**Equipement du client ou Equipement personnel :** matériel spécifique et compatible avec le réseau et le Service de EEPAD, indispensable à l'utilisation de tout ou partie du Service tel que l'Assilabox ou différents modems; désigne aussi l'installation terminale aux normes en vigueur, sous la responsabilité de l'Usager, comprenant notamment le câblage téléphonique en aval du Point de terminaison de la Boucle locale (ligne téléphonique), l'équipement informatique (y compris logiciels), le téléviseur équipé d'un connecteur PériTel et/ou RCA et le combiné téléphonique. L'Equipement de l'Usager doit être compatible avec la fourniture des Services Eepad Haut Débit et l'Equipement Terminal.

**Eligibilité de la Ligne téléphonique :** compatibilité technique de la Ligne de l'Usager avec les contraintes techniques du Forfait Eepad Haut Débit.

**Caractéristiques techniques :** désigne les paramètres techniques conditionnant la capacité d'une Ligne à recevoir le signal nécessaire au bon fonctionnement des Services en termes de qualité et de débit, en fonction notamment de la longueur de la Ligne (longueur totale, ainsi que longueur et calibres des différents tronçons) et de l'état de l'Equipement de l'Usager, et en particulier de l'état du segment de câblage, situé dans le local de l'Usager et sous sa responsabilité, compris entre le Point de terminaison de la Boucle locale d' ALGERIE TELECOM et l'Equipement terminal.

**Boucle locale ALGERIE TELECOM :** circuit physique à paire torsadée métallique, propriété d'ALGERIE TELECOM, qui relie le Point de terminaison du réseau d'ALGERIE TELECOM situé chez l'Usager, au Répartiteur situé dans le central téléphonique local.

**Formulaire d'abonnement:** document papier ou électronique remis au Client lors de son adhésion à un des services proposés par EEPAD.

**Identifiant :** terme qui désigne d'une manière générale tout code confidentiel ou mot de passe, permettant au Client de s'identifier et de se connecter au Service. Les identifiants comprennent notamment l'identifiant de connexion, le mot de passe de connexion, l'adresse de messagerie, l'identifiant de messagerie et le mot de passe de messagerie.

**Internet:** réseau de plusieurs serveurs reliés entre eux et dont la localisation se situe en divers lieux géographiques à travers le monde.

**IP :** (Internet Protocol) Protocole Internet permettant la communication dans un environnement hétérogène.

**Offre ADSL :** toutes les offres et Service que l'accès Internet haut Débit ADSL en est le support de fourniture.

**Service :** correspond au service fourni par EEPAD permettant au Client d'accéder à minima au Service d'accès à Internet et d'utiliser de façon simultanée, sous réserve de compatibilité technique et commerciale, les Services Additionnels souscrits par le Client dans le cadre de l'offre souscrite. Ce terme désigne les services souscrits dans le cadre de la signature des Formulaires d'abonnement/Conditions particulières et peut par conséquent désigner le cas échéant indifféremment l'une des offres de la gamme ADSL ou des gammes Assilabox et Assila.

**Service d'accès à Internet:** service, basé sur les technologies ADSL, fourni par EEPAD et permettant au Client via l'établissement de la connexion et l'attribution d'une adresse IP et d'adresses de DNS, de se raccorder au réseau Internet à des débits IP différents en fonction du forfait choisi par le Client lors de la souscription et de communiquer par un système de messagerie électronique.

**Service E-Learning ou téléenseignement (apprentissage en ligne):** désigne le nouvel outil pédagogique qui permet de mettre en place un dispositif de formation en se basant sur la nouvelle technologie, Internet et outils multimédias, Ce dispositif combine texte, l'image, son, vidéo, et animation.

**Service audiovisuel :** service permettant au détenteur d'un modem et d'une STB fourni dans le cadre de l'acquisition d'un Pack « ASILA BOX 2 » de recevoir des services audiovisuels, bouquets de chaîne de télévision, VoD (Vidéo à la demande), télé-enseignement Ce Service est accessible via les interfaces dédiées à cet effet (prise PériTel, interface audiovisuelle...) Le Service de Télévision et Vod consiste en la fourniture de programmes de télévision destinés au public. Le Service de télévision & Vod sur TV permet au Client qui en bénéficie de visualiser le Service de Télévision sur TV

sur son téléviseur dûment raccordé aux Matériels.

#### Services Additionnels :

##### - Service de messagerie

**Electronique:** service permettant au Client de disposer de:

- une ou plusieurs boîtes aux lettres électroniques, en fonction de l'offre souscrite;
- un système d'authentification permettant l'accès à la ou les boîtes aux lettres électroniques.

##### - Service de Téléphonie par ADSL: service permettant au Client:

- de se raccorder au réseau de téléphonie sur IP ;
- d'émettre et de recevoir des appels téléphoniques, depuis l'ensemble des opérateurs avec qui EEPAD a un accord d'interconnexion, et vers l'ensemble des destinations ouvertes dans l'offre, via un téléphone compatible connecté à une Assilabox ;
- de se voir attribuer un numéro de téléphone de la classe 09820 x xx.

##### - Carte Assila : service complémentaire aux offres de la gamme Assilabox et nécessitant l'achat d'une carte prépayée permettant au Client:

- de téléphoner depuis son Assilabox en utilisant un code d'accès ;
- de téléphoner en utilisant le réseau de EEPAD ;
- D'émettre des appels vers les téléphones fixes, mobiles en local, national et international en bénéficiant de la tarification de EEPAD.

Cartes de recharge « Assila Box 2 » : service complémentaire aux offres de la gamme « AssilaBox 2 » et nécessitant l'achat d'une carte prépayée, telle que :

- Carte Cinéma : permet d'avoir accès au bouquet de télévision enrichie « bouquet premium ».
- Carte Five Play : permet de procéder au renouvellement de l'abonnement.
- Carte Start : permet de procéder au renouvellement de l'abonnement ; service limité au abonnés ASILA BOX 2 Prépayé.
- Carte Universelle : permet de téléphoner depuis son Assilabox ou, donne accès au service VOD, ou au service E – learning (en utilisant un code d'accès pour le service choisi).

##### - Adresse IP fixe : service complémentaire aux offres de la gamme ADSL, exclusivement réservé aux Clients constituant des personnes morales.

**Site web EEPAD:** serveur Internet accueillant le Client par le biais des adresses internet

suivantes : <http://www.eepad.dz>,  
<http://www.assila.net>,  
<http://www.assilabox.net>

**Pack Communications :** désigne le crédit communications proposées aux Clients pour les recharges du compte téléphonique hors crédit inclus dans les offres de la gamme Assilabox.

**Zones de couverture:** zones géographiques, sur le territoire national algérien, au sein desquelles EEPAD fournit tout ou partie du Service sous réserve de compatibilités techniques. Ces zones géographiques dépendent de chacun des services composant le Service souscrit, à savoir le Service d'accès à Internet et les Services Additionnels.

## ARTICLE 2. OBJET

Les présentes Conditions générales ont pour objet de définir les modalités dans lesquelles, EEPAD met à la disposition du Client, domicilié en Algérie dans les Zones de couverture, pour ses besoins propres dans le cadre d'un usage personnel ou professionnel à titre strictement privé, le Service, à l'adresse d'installation indiquée lors de la souscription.

Les présentes Conditions générales ont également pour objet de définir les conditions dans lesquelles le Client accède et utilise le Service.

## ARTICLE 3. CONDITIONS D'ACCÈS AU SERVICE

Le Service est accessible à partir d'une ligne téléphonique utilisant les technologies ADSL et nécessite un Équipement spécifique compatible en fonction des différents Services Additionnels.

Pour pouvoir accéder au Service, le Client doit se situer dans la Zone de couverture telle que définie aux présentes. La Zone de couverture du Service peut évoluer notamment quant au débit souhaité par le Client, et quant à la fourniture des Services Additionnels considérés.

Pour pouvoir accéder au service de télévision et Vod le client doit disposer d'un téléviseur au standard PAL muni d'une prise péritel et/ou RCA.

Il appartient à l'Usager de vérifier la compatibilité de la configuration de son Equipement Personnel avec l'Equipement Terminal sur le Site Internet de Eepad [www.assila.net](http://www.assila.net). Eepad décline toute responsabilité en cas de non-fonctionnement de l'Equipement de l'Usager ou d'incompatibilité de celui-ci avec les Services Haut Débit et n'apportera aucun support technique si les configurations ci-dessus exposées ne sont pas respectées.

La qualité et l'exhaustivité des Services sont tributaires des Caractéristiques techniques qui ne peuvent être mesurées qu'une fois la Ligne câblée et l'Equipement terminal fonctionnel.

Pour connaître le service dont il peut disposer, le Client est invité à se renseigner à l'un des points de vente de EEPAD ou le cas échéant, par le biais d'un

numéro d'appel mis à sa disposition par EEPAD tel que le 1599 ou par le biais du Site web EEPAD.

L'accès au Service est possible 24h/24, 7j/7 sauf en cas de force majeure et sauf en cas d'interruption technique liée notamment à la maintenance.

Pour pouvoir bénéficier du Service, le Client doit :

- Etre titulaire d'un abonnement au service téléphonique d'ALGERIE TELECOM à jour des paiements, dès lors qu'il n'existe pas à l'égard des dits paiements, de contestation réelle et sérieuse de la part du Client ;

- Disposer d'une ligne téléphonique analogique non reliée au réseau d'un fournisseur d'accès à Internet autre que EEPAD, isolée c'est-à-dire ne passant pas par un central téléphonique privé (standard), en service et répondant aux caractéristiques de la technologie utilisée par ALGERIE TELECOM pour la fourniture du Service et se trouvant dans un rayon de moins de 5km par rapport au répartiteur ;

- Disposer du libre usage d'un micro-ordinateur configuré et paramétré pour pouvoir accéder au Service selon les spécifications détaillées dans la documentation technique fournie au Client.

EEPAD fournira au Client des éléments personnels d'identification, lui permettant d'accéder au Service à savoir notamment identifiant de connexion, mot de passe de connexion, identifiant de messagerie, adresse de messagerie, mot de passe de messagerie.

L'utilisation du Service sans le respect des pré-requis précités se fera sous l'entière responsabilité du Client et sans garantie de EEPAD.

En cas de souscription au Service de Téléphonie par ADSL, EEPAD fournira au Client un numéro de téléphone de type 09820 x xx xx complémentaire à son abonnement au service téléphonique d'ALGERIE TELECOM. L'accès au Service nécessite un délai de mise en service qui ne peut excéder quinze (15) jours à compter de la signature des Formulaire d'abonnement/Conditions particulières et du premier paiement par le Client.

## ARTICLE 4. INSTALLATION ET MISE EN SERVICE

### 4.1 Installation par le Client des équipements spécifiques au Service

Le Client a la possibilité d'effectuer l'installation du Service et des Equipements, sous sa propre responsabilité, selon le même processus que celui détaillé dans les guides d'installation et d'utilisation des services correspondants.

## 4.2 Installation par EEPAD des équipements spécifiques au Service

La première installation des équipements est systématique et gratuite (sauf pour les abonnés ASSILA BOX 2 des formules Prépaïd et réseau de Distribution). Ce pendant, le Client peut demander à EEPAD d'effectuer d'autre l'installation du Service et des Équipements. Le cas échéant cette installation assurée par EEPAD est à la charge du Client et facturée par EEPAD au tarif en vigueur consultable à tout moment sur le Site web EEPAD ou en point de vente.

## 4.3 Mise en service par EEPAD

La mise en service est effectuée par EEPAD au niveau de ses plates-formes de services. EEPAD s'engage à satisfaire toute demande de souscription dans la limite de la capacité de son réseau, des zones de couverture telles qu'indiquées sur le Site web EEPAD, dans ses documents commerciaux ou en point de vente, et des contraintes techniques et de qualité de ses Services.

EEPAD se réserve le droit, y compris si le Client remplit les conditions préalables à la fourniture du Service, de ne pas donner suite ou de décaler l'activation du Service si celle-ci devait être de nature à altérer la qualité du Service de clients déjà raccordés ou à ne pas permettre d'assurer le Service au Client dans des conditions satisfaisantes. Dans ce cas, EEPAD en informera le Client dans les meilleurs délais et le Client sera en droit de résilier les Conditions particulières sans pénalité.

La mise en service du Service sera considérée comme effective à la date de la première connexion. La date de mise en service débutera dès la fourniture du Service au Client.

EEPAD est fondée à facturer le Service à compter de la date de fourniture des Équipements au Client.

## ARTICLE 5. TARIFS ET CONDITIONS DE PAIEMENT

Dans le cas d'un nouvel abonnement le client devra effectuer un paiement suivant les modalités décidées pour l'Offres choisi. Le terme des abonnements au Service ainsi que des forfaits de communications téléphoniques est à échoir, autrement dit le Client doit s'acquitter de son paiement suivant un mode prépayé.

Il est précisé que les tarifs auxquels les présentes font référence sont:

- les éventuels frais d'installation du Service et des Équipements sur le site du Client.
- les éventuels frais de mise en service pour le Service d'accès à Internet et/ou les Services Additionnels dans le cadre des offres souscrites, disponibles sur le Site web EEPAD.

En cas de déménagement du Client au sein de la Zone de couverture, EEPAD lui facturera également de tels frais de mise en service ainsi que des frais de changement de ligne le cas échéant.

- les frais d'abonnement mensuels au Service (à savoir au Service d'accès à Internet ainsi qu'aux éventuels Services Additionnels souscrits par le Client ou aux offres intégrant plusieurs services) ;
- en cas de souscription au Service de Téléphonie par ADSL, les éventuels frais mensuels liés aux communications passées en dehors des forfaits et des numéros illimités. Les tarifs applicables sont disponibles sur le Site web EEPAD.
- les éventuels frais mensuels liés à la location des équipements loués par EEPAD.
- les éventuels frais liés à la réactivation technique de la ligne du Client.
- les éventuels frais de « réactivation facture » correspondant à des pénalités de retard de paiement.

Le Client est tenu de renouveler son abonnement avant l'expiration de son compte, le cas échéant son compte sera automatiquement suspendu, la reconduction de son abonnement ne se fera qu'après l'acquittement des frais de « réactivation facture » disponible sur le Site web EEPAD.

En outre, EEPAD se réserve le droit de suspendre l'exécution des présentes sans indemnités si le Client ne s'acquitte pas des sommes dues et après envoi d'une mise en demeure de régulariser restée sans effet pendant un délai de dix (10) jours à compter du premier jour de retard.

La reconduction de l'abonnement ne se fera qu'après l'acquittement des frais de réactivation technique de la ligne du Client. Dans le cas d'une résiliation avant la fin de la période initiale d'abonnement, il ne sera procédé au dé-câblage de la ligne du Client qu'après acquittement par ce dernier de toutes les sommes restant dues à l'égard de EEPAD et conformément à l'article 7.2 des présentes Conditions générales.

EEPAD édite périodiquement une facture papier ou électronique indiquant les sommes à payer ainsi que la date d'échéance du paiement. Le décompte des sommes à payer effectué par l'EEPAD fait la preuve des opérations ou achats réalisés par le Client via ce Service.

EEPAD peut le cas échéant et sans obligation offrir à titre gracieux l'installation technique pour les abonnés ayant souscrit un nouvel abonnement ou dans le cadre d'une offre à caractère exceptionnelle. Les interventions survenant après la première installation sont payantes, excepté dans les cas où ces interventions seraient rendues nécessaires du fait d'un événement dont la responsabilité de EEPAD serait clairement définie.

En cas de demande de délivrance de duplicatas de factures par le Client, EEPAD facture le Client de la somme forfaitaire indiquée et disponible sur le Site web EEPAD ou fournie en points de vente.

## ARTICLE 6. DURÉE

Le Service est conclu pour une durée indéterminée, avec une période initiale d'abonnement suivant la durée

d'engagement définis pour chaque Service, et pouvant s'étendre au delà en fonction du forfait, de l'offre et des options choisis par le client et figurant dans le Formulaire d'abonnement/Conditions particulières des offres de EEPAD ou sur le Site web EEPAD ; cette disposition relative à la durée d'engagement ne s'applique pas aux offres pré-païd, S'agissant de la souscription à l'un des Services Additionnels facturé mensuellement et qui serait à même d'être souscrit indépendamment des offres des gammes Assila et Assilabox, la période initiale d'abonnement incompressible est de douze (12) mois minimum et peut s'étendre au delà en fonction du forfait et des options choisis par ce dernier et figurant dans le Formulaire d'abonnement/Conditions particulières des offres de EEPAD ou sur le Site web EEPAD.

## ARTICLE 7. RÉSILIATION

### 7.1 Suspension

L'abonnement au Service étant une souscription forfaitaire, aucun abonnement ne peut être suspendu temporairement par le Client, la facturation de l'abonnement se fait en continue.

EEPAD se réserve le droit, conformément à la définition du «Service d'accès à Internet», de suspendre de plein droit le Service d'accès à Internet, sans préavis ni indemnité dans les cas où :

- un quelconque acte de piratage ou de tentative d'utilisation illicite des informations circulant sur le réseau a pour cause ou origine le compte du Client.

- un acte de piratage ou tentative de piratage des équipements du réseau de EEPAD nécessaires à la fourniture du Service a pour cause ou origine la connexion avec le poste du Client.

- le Client ne respecte pas les présentes Conditions générales ou les Conditions particulières.

- le Client fait un usage du Service d'accès à Internet de nature à porter préjudice aux tiers ; ou qui serait contraire aux bonnes mœurs ou à l'ordre public et, dans tous les cas, après enquête par EEPAD.

EEPAD se réserve le droit de suspendre de plein droit le Service, après mise en demeure adressée au Client, par courrier postal ou électronique restée sans effet pendant un délai de deux (2) jours à compter de ladite mise en demeure, sans indemnité et pour les cas suivants :

- l'adresse du Client telle que communiquée par celui-ci ne correspond pas à son adresse effective.

- il est fait une commercialisation du Service sous quelque forme que ce soit par un Client à un ou plusieurs tiers ou dans le cas d'une utilisation abusive du Service notamment en cas d'utilisation du Service par de multiples utilisateurs sans l'autorisation préalable de EEPAD.

- une perturbation grave et/ou répétée du service téléphonique par un équipement non compatible avec le réseau de EEPAD

conformément au guide d'utilisation est constatée.

## 7.2 Résiliation à l'initiative du Client

Toute résiliation à l'initiative du Client devra être demandée à EEPAD par courrier recommandé avec demande d'avis de réception adressé au Service Clients.

La résiliation sera effective le dernier jour du mois pendant lequel EEPAD réceptionnera le courrier de résiliation. La date de réception du courrier de résiliation est la date de première présentation à EEPAD dudit courrier par les services postaux.

Le Client pourra obtenir toutes les informations utiles à la résiliation de son abonnement en contactant le Service Clients de EEPAD selon les modalités décrites dans l'article « Service Clients », ou fournies en points de vente.

Dans le cas de résiliation anticipée du Service d'accès à Internet, d'un Service Additionnel ou de tout autre offre de EEPAD pendant la période initiale d'abonnement, le Client restera redevable de frais de résiliation selon de Service Choisi excepté pour les cas de résiliation anticipée pour motif légitime tels que décrits ci-dessous.

La résiliation du Service d'accès à Internet entraîne la résiliation automatiquement du Service détenu par le Client. Cette résiliation entraînant la résiliation anticipée d'un ou plusieurs Services Additionnels.

Le Client peut mettre fin aux présentes pour motif légitime tel que :

- pour le Service d'accès à Internet, ou le Service de Téléphonie sur ADSL, déménagement de la résidence principale du Client dans une Zone non couverte par la technologie ADSL, et sous réserve que la demande de résiliation soit faite dans un délai maximum de quinze (15) jours à compter de la date du déménagement,
- handicap physique incompatible avec l'utilisation du Service,
- mise en détention dans un établissement pénitentiaire,
- faillite personnelle, redressement judiciaire du Client,
- surendettement du Client,
- cas de force majeure au sens habituellement reconnu par la jurisprudence algérienne.

Pour exercer cette faculté de résiliation, le Client devra faire parvenir à EEPAD sa demande de résiliation accompagnée des pièces justificatives.

Dans le cas d'une résiliation survenue avant la période initiale d'engagement pour motif légitime, le Client doit s'acquitter du montant des équipements au prix coûtant et ne pourra les restituer, cette disposition ne s'applique pas aux bénéficiaires des offres prépaïd.

## 7.3 Résiliation à l'initiative de EEPAD

Une fois le Service suspendu, EEPAD pourra résilier de plein droit le Service sans indemnité après une mise en demeure

adressée au Client par courrier postal ou électronique restée sans effet pendant un délai de cinq (5) jours à compter de sa réception.

La résiliation, par EEPAD, du Service d'accès à Internet entraîne automatiquement la résiliation du Service détenu par le Client. Cette résiliation entraînant la résiliation anticipée d'un ou plusieurs Services Additionnels, le Client restera redevable des mensualités restant dues sur ces Services Additionnels. Dans le cas d'une offre commercialisée par EEPAD intégrant à la fois le Service d'accès à Internet et un ou plusieurs Services Additionnels comme c'est le cas pour les offres des gammes Assila ou Assilabox, le Client restera redevable des mensualités restant dues sur ces offres.

Offre Pré Payé : Dans le cas de la non activation d'une carte de service durant une période de soixante (60) jours après l'expiration de la période de validité de la dernière carte activée, Eepad se réserve le droit sans préavis ni indemnité de procéder au décablage de la ligne téléphonique du client.

## 7.4 Numéro 09820

En cas de résiliation du Service, EEPAD se réserve le droit de ré-attribuer librement le numéro de téléphone mis à la disposition du Client dans le cadre du Service. Il appartient au Client d'informer ses contacts que ce numéro ne lui est plus attribué, et ce, sous sa seule responsabilité.

## ARTICLE 8. 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 des présentes qui seraient dus au fait de l'autre partie consécutivement à la survenance d'un cas de force majeure habituellement reconnu par la jurisprudence algérienne.

Le cas de force majeure suspend les obligations nées des présentes pendant toute la durée de son existence. Toutefois, si le cas de force majeure avait une durée d'existence continue et supérieure à sept (7) 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 9. SERVICE CLIENTS

EEPAD met plusieurs types d'assistance à la disposition des Clients:

1. Un service d'accueil téléphonique pour les questions d'ordre technique au numéro 15 99 (coût d'un appel local).
2. Un service d'accueil téléphonique pour les questions d'ordre commercial au numéro 09820 0 0820 (coût d'un appel local).

2. Un service de proximité au niveau des agences EEPAD, aux heures d'ouverture desdites agences.

3. Un « service clientèle » ou « Service Clients » joignable par courrier électronique aux adresses suivantes : [infoadsl@eepad.dz](mailto:infoadsl@eepad.dz) ou [hotline@eepad.dz](mailto:hotline@eepad.dz), ou encore par courrier postal à l'adresse suivante :

Eepad / Service Clients – 38, avenue des trois frères Bouadou, Bir Mourad Rais, Alger.

## ARTICLE 10. RESPONSABILITÉ

### 10.1 Responsabilité de EEPAD

EEPAD met en place les moyens nécessaires à la bonne marche du service. Elle prend les mesures nécessaires au maintien de la continuité et de la qualité du Service jusqu'au filtre inclus. Ce filtre doit être installé au plus près du point de terminaison de la ligne téléphonique. Le bon fonctionnement du Service ne peut être assuré qu'avec les Équipements conformes aux spécificités techniques décrites dans le guide d'installation et d'utilisation.

EEPAD effectue toutes les démarches nécessaires auprès de ALGERIE TELECOM pour que ce dernier assure le raccordement de la ligne du Client au réseau de EEPAD dans les conditions prévues au formulaire de souscription.

La responsabilité de EEPAD ne saurait être engagée dans les cas suivants :

- en cas de dépassement des délais de raccordement de ALGERIE TELECOM ;
- en cas d'erreur dans la mise en œuvre du dégroupage par ALGERIE TELECOM ou de tout dysfonctionnement du Service imputable à ALGERIE TELECOM, ainsi que de tout refus opposé par ALGERIE TELECOM au dégroupage partiel de la ligne conformément aux directives de l'Autorité de Régulation des Postes et des Télécommunications.
- en cas d'un dérangement de la ligne téléphonique du fait d'ALGERIE TELECOM ;
- en cas de contaminations par des virus et/ou des intrusions dans le système informatique des Clients effectuées par des tiers via le Service d'accès à Internet;
- non-respect des procédures d'installation sauf dans le cas où l'installation est réalisée par EEPAD ou sous son contrôle ;
- agissement du Client contrevenant aux dispositions du Code de la propriété intellectuelle ;
- dysfonctionnement et/ou défaillance des Équipements et/ou du réseau informatique dont l'origine relève du seul fait du Client ;
- dysfonctionnement des Équipements dont l'origine relève du seul fait du Client et notamment si l'Équipement ne correspond pas aux recommandations décrites dans le guide d'utilisation;
- en cas de force majeure.
- en ce qui concerne la qualité et 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.

- en cas de rupture, du fait du Client, du contrat afférent à sa ligne téléphonique;
- en cas de défaillance des équipements et/ou du réseau informatiques du Client.
- en cas d'utilisation du Service par le Client non conforme aux stipulations des présentes Conditions générales.
- en cas de poursuites judiciaires à l'encontre du Client du fait de l'usage, constitutif d'une infraction, du Service fourni par EEPAD.
- quant au contenu des services consultés, y compris ceux accessibles via les annuaires, de la nature des données interrogées, transférées ou mises en ligne par les Clients et d'une manière générale de toute information consultée par le Client.

EEPAD n'est pas responsable, sous quelque forme et de quelque manière que ce soit, des services et des contenus fournis par des tiers, y compris la vidéo en ligne ou les services kiosque auxquels pourrait souscrire le Client, ainsi que de l'usage par le Client fait de ces services et de ces contenus. En particulier, dans l'hypothèse d'une résiliation des présentes, la responsabilité de EEPAD ne peut pas être engagée si le Client ne résilie pas les contrats souscrits auprès des tiers. En tout état de cause, EEPAD reste étranger à tous litiges qui peuvent opposer le Client à des tiers à l'occasion des présentes.

Dans le cas où la responsabilité de EEPAD serait rapportée dans le cadre de l'exécution du présent contrat, EEPAD ne sera tenue qu'à la réparation du préjudice direct et immédiat. Le montant des sommes dues par EEPAD et correspondant à cette réparation ne pouvant aller au delà des sommes engagées par le client à l'égard de EEPAD sur une période dont l'antériorité ne peut dépasser un mois à partir de la notification à EEPAD par le Client du préjudice subi.

## **10.2 Responsabilité du Client**

Le Client prend toutes les mesures nécessaires pour veiller personnellement aux précautions à prendre, à l'occasion de l'utilisation du Service qui pourrait être faite par un mineur, pour accéder au contenu d'un tiers.

Le Client, le cas échéant, effectue l'installation du Service y compris des Équipements y afférents, sous sa propre responsabilité, selon le même processus que celui détaillé dans le guide d'installation et d'utilisation du Service proposé au Client

Le Client est seul responsable des éventuels dysfonctionnement liés à une installation de réseau privé. EEPAD ne prend pas en charge ce type d'installations et se dégage de toute responsabilité liée à une installation faite par un tiers.

Le Client est seul responsable de tout préjudice causé par lui-même ou un de ses préposés à EEPAD ou à des tiers du fait de son utilisation du Service.

Il appartient au Client 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 ou de piratage venant de l'Internet et de procéder à des sauvegardes régulières.

Il est également précisé que seul le Client est responsable de l'usage de l'accès au Service et à tout service interconnecté.

Le Client s'interdit de publier, par quelque moyens que ce soit, un contenu contraire à l'ordre public, notamment et non limitativement, des contenus à caractères pédophile, pornographique, incitant au suicide, à la haine raciale, ou à la commission de crimes et délits xénophobes, antisémites ou portant atteinte au droit à l'image et au respect de la vie privée. De même, l'abonné s'interdit de porter atteinte aux droits patrimoniaux d'autrui, notamment et non limitativement, de diffuser des contenus portant atteinte aux droits et de propriété intellectuel et/ou industriel.

Le Client s'engage à ne pas utiliser la messagerie électronique de EEPAD à des fins frauduleuses ou nuisibles. Ex : Spam. Le Client s'interdit toute utilisation du Service à des fins de piratage, d'intrusion dans des systèmes informatisés ou de « hacking », ainsi que tout autre agissement répréhensible civilement ou pénalement et/ou susceptible de causer des dommages à autrui.

Le Client s'engage à communiquer à EEPAD des informations exactes lors de son inscription, toute nouvelle information doit être transmise aux services de EEPAD, toute omission ou fausse déclaration d'identité de l'abonné pourrait entraîner la rupture du contrat.

Le Client ayant signé un contrat avec une période initiale d'engagement s'engage à renouveler son abonnement à chaque expiration de périodes prépayées et ce pendant toute la durée de son engagement auquel cas une pénalité serait exigée.

Le Client s'engage à maintenir un abonnement téléphonique sur sa ligne auprès de ALGERIE TELECOM pendant toute la durée du contrat. En cas de modification du numéro de la Ligne, le Service ne sera pas maintenu automatiquement. Il appartient au Client de contacter le Service Clients qui vérifiera si le Service peut être transféré sur le nouveau numéro et les conditions dans lesquelles ce transfert peut être réalisé.

## **ARTICLE 11. QUALITÉ DE SERVICE – FORMULES DE REMBOURSEMENT**

EEPAD pourra, le cas échéant, informer les Clients du niveau de qualité du Service. Le critère retenu est celui de la disponibilité.

En cas de non atteinte du taux de disponibilité indiqué sur le Site web EEPAD, le Client pourra obtenir le remboursement en qualité de

prolongement de son abonnement de service de son forfait au prorata pour la période d'indisponibilité constatée.

Afin d'en bénéficier, les Clients devront adresser leur réclamation en contactant le Service Clients, moins de huit (8) jours après la survenance du dysfonctionnement, en précisant leur nom, leur numéro de compte, le type de dysfonctionnement rencontré, le jour, l'heure et la durée de ce dysfonctionnement.

Les compensations sur les prochains abonnements ne peuvent avoir lieu que pour des coupures liées au réseau de télécommunication de EEPAD, n'impliquant pas la responsabilité d'un tiers et notamment la responsabilité d'ALGERIE TELECOM.

## **ARTICLE 12. UTILISATIONS DES CODES CONFIDENTIELS ET IDENTIFIANTS D'ACCÈS AU SERVICE**

L'ensemble des éléments permettant au Client de s'identifier et de se connecter au Service sont personnels, inaccessibles et confidentiels.

Le Client s'engage à conserver secrets ses Identifiants et à ne pas les divulguer sous quelque forme que ce soit.

En cas de perte, de vol d'un des Identifiants par le Client, ce dernier en informera immédiatement EEPAD par tout moyen dans les meilleurs délais. EEPAD procédera aussitôt à leur annulation. La responsabilité du Client, quant à l'utilisation des Identifiants, sera dérogée à l'égard de EEPAD dès la réception de cette information.

Les nouveaux Identifiants seront transmis au Client par téléphone ou par courrier électronique, dès l'information faite par le Client de la perte ou du vol de ses Identifiants et, après que ce dernier ait communiqué les éléments permettant de l'identifier.

Ainsi, aucune suspension de Service ne sera subie par le Client ; sa facturation ne sera, par conséquent, pas suspendue non plus.

Il est précisé que tout usage des Identifiants du Client est fait sous sa responsabilité.

Le Service autorise une seule connexion à la fois par Identifiant. Toute tentative de connexion simultanée avec le même Identifiant pourra faire l'objet d'une suspension, sans préavis, du Service par EEPAD.

Le Client dispose, en fonction de son Équipement, de la faculté de partager sa connexion à partir de son Identifiant dans le cadre d'un usage strictement personnel et privé ou dans le cadre d'un réseau d'une même entreprise, dans ce dernier cas, ladite entreprise doit être le Client.

L'utilisation des Équipements est limitée à l'intérieur d'un bâtiment, à un usage privatif (réseau d'entreprise, usage domestique), à l'exclusion d'un usage public.

Dans le cas où la personne qui paye les prestations ayant trait au Service est

différente du Client, celle-ci ne dispose d'aucun droit d'accès ou d'utilisation sur le Service.

### **ARTICLE 13. DROIT D'ACCÈS ET DROIT D'OPPOSITION AU FICHIER INFORMATISÉ**

Les informations recueillies par EEPAD lors de la souscription de l'abonné ont un caractère obligatoire à la fourniture des services. EEPAD assure la protection, l'intégrité et la confidentialité des informations nominatives qu'elle traite dans le respect de la loi ainsi que le secret des correspondances privées.

Les informations recueillies par EEPAD concernant l'abonné peuvent donner lieu à l'exercice d'un droit d'accès et de rectification par l'abonné en écrivant au Service Clients par courrier électronique ou postal. A l'exception des communications relatives à l'abonnement et aux services, l'utilisation des informations ainsi recueillies à des fins commerciales ne pourra être effectuée dans le cas d'un refus exprimé par l'abonné auprès de EEPAD.

En cas d'une interruption du Service en raison d'une détérioration de la ligne téléphonique de l'ABONNE, l'intervention de l'opérateur historique devra être sollicitée par ce dernier pour le rétablissement du service téléphonique.

EEPAD peut communiquer les informations relatives aux Clients à la demande des autorités judiciaires ou administratives compétentes.

Dans l'hypothèse où EEPAD déciderait de publier un annuaire, le Client autorise EEPAD à y faire figurer ses coordonnées (nom, prénom, adresse, numéro de téléphone attribué dans le cadre du Service). Le Client peut à tout moment demander à ne pas apparaître dans ledit annuaire moyennant la souscription à l'option correspondante, en adressant une demande par lettre recommandée avec avis de réception au Service Clients de EEPAD.

### **ARTICLE 14. MODIFICATIONS**

#### **14.1 Modifications à l'initiative de EEPAD**

EEPAD peut être amenée, y compris pendant la période initiale d'abonnement, à procéder à des modifications de prix ou des caractéristiques du Service. Le Client sera informé de toute modification le concernant au moins sept (7) jours avant son entrée en vigueur par courrier électronique sur son adresse principale ou via le Site web EEPAD. Dans ce cas, le Client peut, par dérogation à l'article "Résiliation" des présentes, et uniquement dans le cas d'une hausse des tarifs prenant effet avant la date d'échéance de la période d'engagement en cours, résilier le contrat sans frais jusque dans un délai de trente (30) jours à compter de l'entrée en vigueur de la modification. La demande de résiliation devra être faite par courrier

recommandé avec avis de réception adressé au Service Clients de EEPAD dont l'adresse est disponible sur le Site web EEPAD, en indiquant l'identifiant Client.

En cas de baisse de tarifs, hors promotion, et sauf contre-indication de EEPAD, l'abonné ne bénéficiera du tarif avantageux qu'une fois la période d'engagement du Client sous l'ancien tarif arrivée à échéance.

Dans le cas de modification des présentes Conditions générales, les nouvelles Conditions générales seront publiées en ligne sur le Site web EEPAD. Les Conditions générales publiées en ligne prévalent sur les Conditions générales imprimées.

Le(s) numéro(s) de téléphone attribué(s) dans le cadre du Service de Téléphonie par ADSL, n'est (sont) pas attribué(s) de manière définitive au Client, EEPAD pouvant, notamment pour des raisons réglementaires, modifier ce(s) dernier(s) et cela sans que le Client puisse prétendre à une quelconque indemnisation.

#### **14.2 Modifications à l'initiative du Client**

- En cas de déménagement du Client détenant un ou plusieurs Services Additionnels dans une Zone non couverte par la technologie afférente à ces Services Additionnels, le Client conservera son Service d'accès à Internet et le ou les Services Additionnels disponibles sur cette zone.

Le déménagement du Client au sein de la Zone de couverture du Service est sans effet sur la période initiale d'abonnement, laquelle n'est pas prolongée automatiquement de ce fait.

En cas de déménagement au sein de la Zone de couverture, EEPAD facturera au Client des frais de mise en service selon la grille tarifaire disponible sur le Site web EEPAD.

### **ARTICLE 15. DISPOSITIONS DIVERSES**

Le Client s'engage à informer EEPAD de toute modification concernant sa situation notamment en cas de changement d'adresse et de ses références bancaires pour un Client abonné.

Si l'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 16. LITIGE - COMPÉTENCE JURIDICTIONNELLE**

Le présent contrat est régi par la loi algérienne. Lorsque l'abonné a la qualité de commerçant ou d'entreprise, à défaut de règlement amiable, les parties conviennent de soumettre leur différend au Tribunal de Commerce.