

# **Conditions générales de vente des noms de domaine**

## **Article 1 : Objet**

Les présentes conditions particulières ont pour objet de définir les conditions techniques et financières dans lesquelles NOVISOFT assure au Client un Service d'enregistrement, de transfert, de renouvellement et d'administration de noms de domaine génériques (gTLD), nationaux (ccTLD) et sponsorisés (sTLD) ci-après dénommé "Noms de domaine".

## **Article 2 : Définitions**

Au sens du présent contrat, on entend par :

- Client : Le client bénéficiant de la prestation d'hébergement web dans le cadre du présent contrat
- Service : Le service d'enregistrement, de renouvellement, de transfert et de gestion des noms de domaine du Client.
- Propriétaire (ou Registrant) : La personne ou l'entité au nom de laquelle le nom de domaine a été enregistré.
- Registrar : L'organisation auprès de laquelle NOVISOFT enregistre et gère les noms de domaine du Client.
- Registre : L'entité qui gère la base de données des noms de domaine. Il existe plusieurs Registres, chacun d'eux est responsable d'une ou de plusieurs extensions.
- ICANN : L'autorité mondiale de régulation des noms de domaine.
- Whois : La base de données publique contenant les informations des Propriétaires et administrateurs des noms de domaine.
- DNS : Les adresses de serveurs d'hébergement vers lesquels pointe le nom de domaine.
- Auth-Info ou Code EPP : Le code qui doit être transmis par le prestataire actuel du nom de domaine au futur prestataire dans le cas d'une opération de transfert.

## **Article 3 : Support technique**

3.1. NOVISOFT met à la disposition du Client une assistance technique via les canaux suivants :

- Tickets à partir <https://support.novihost.net/portal/newticket>
- Téléphone au 021 28 86 49 (peut donner lieu à l'ouverture d'un ticket si la demande nécessite du temps ou un diagnostic)
- Chat (messagerie instantanée) sur <https://www.novihost.net> (sous réserve de disponibilité des agents)

- Base de connaissances sur <https://support.novihost.net/portal/kb> (FAQ, Guides, Téléchargements...)

3.2. Les requêtes de support technique sont transmises immédiatement au service technique pendant les heures de bureau (du dimanche au jeudi, de 8h30 à 17h00).

En dehors des heures de bureau, un service minimum est assuré où le temps de réponse du service technique varie selon la disponibilité de ce dernier.

#### **Article 4 : Prix des services, facturation, règlements**

4.1. Les tarifs des services proposés figurent sur le site internet NOVIHOST.NET et peuvent varier à tout moment. Une fois une commande validée, son prix reste garanti pendant Quatre-vingt-dix (90) jours à partir de la date effective de la commande.

4.2. Les tarifs s'entendent en Hors Taxes (HT) mais ne sont pas soumis à la TVA du fait du régime fiscal auquel émerge NOVISOFT. Les tarifs sont payables en Dinar Algérien.

Une taxe d'un (01) pour cent du montant total et correspondant au droit de timbre sera appliquée sur les factures dont le paiement est effectué en espèce.

4.3. Le règlement des factures se fera par l'un des moyens suivants :

- Ordre de Virement ou de versement bancaire.
- Cheque au nom de "Novisoft".
- Espèce (Supplément de 1% du montant total correspondant au droit de timbre).

#### **Article 5 : Domiciliation bancaire et identification fiscale de NOVISOFT**

- Banque : BADR
- Agence : Pins Maritimes/625
- Compte N° (RIB) : 003 00625 300 474 3000 93
- Identification statistique : 000016289000747
- Numéro article d'imposition : 16183087021
- Registre de Commerce : 00 B 0010935

#### **Article 6 : Procédure d'enregistrement des noms de domaine**

##### ***6.1. Choix du nom de domaine***

Il appartient au Client, avant toute demande de réservation d'un nom d domaine, d'effectuer toute vérification qui s'impose.

Aussi, il prendra garde à ne pas porter atteinte :

- A un signe distinctif antérieur, qu'il s'agisse d'un droit de marque ou d'un droit lié à une dénomination sociale, une enseigne ou un nom commercial, une appellation d'origine ou une indication géographique,
- A un droit de la personnalité ou à un droit d'auteur.

D'une façon générale, le Client prendra garde à ce que le nom de domaine :

- Ne porte atteinte ni à l'ordre public, ni aux lois et usages en vigueur,
- Ne soit pas diffamatoire ou raciste.

NOVISOFT, à titre d'information, précise au Client, par les présentes, qu'une absence de recherches approfondies préalable à l'enregistrement d'un nom de domaine, peut entraîner, sous la seule responsabilité du Client, des actions en contrefaçon et/ou en concurrence déloyale. NOVISOFT informe également le Client que certains noms, concernant par exemple des concepts géographiques, religieux, et/ou géopolitiques, ou susceptibles de porter atteinte à l'ordre public, ne peuvent être choisis.

## **6.2. Enregistrement des noms de domaine génériques (gTLD) et sponsorisés (sTLD) et nationaux (ccTLD, hors .dz)**

L'enregistrement de ce type de noms de domaine est soumis aux conditions ci-dessous :

- La demande doit faire l'objet d'une commande ferme du Client au moyen d'un Bon de Commande.
- L'enregistrement de ce type de noms de domaine obéit au "Principe du premier arrivé, premier servi", par conséquent, le nom de domaine demandé doit être libre au moment de la réception par NOVISOFT de la commande.
- L'enregistrement de noms de domaine nationaux (ccTLD) et sponsorisés (sTLD) est souvent soumis à des conditions particulières dont Le Client prendra connaissance au moment d'effectuer sa commande.
- Un Nom de domaine peut apparaître disponible lors de la consultation du site sur le service Whois, alors qu'en réalité celui-ci est déjà réservé ou en cours de réservation. Dans ce cas, la demande du Client sera refusée et le Client ne pourra engager ni la responsabilité de NOVISOFT ni celle du Registrar.
- Les délais d'enregistrement des noms de domaine varient en fonction de leur extension : Un (01) à cinq (05) jours pour les extensions sans conditions particulières. Trois (03) à dix (10) jours pour les extensions soumises à des conditions.
- Les noms de domaine sont enregistrés pour une durée minimale d'un an.
- Une fois enregistré, un nom de domaine ne peut faire l'objet de modification. En cas d'erreur constatée après l'enregistrement du nom de domaine et si celle-ci incombe au Client, un nouveau nom de domaine devra être commandé selon le tarif en vigueur.

### **6.3. Enregistrement des noms de domaine en .dz**

L'enregistrement d'un nouveau nom de domaine en .dz est soumis aux conditions ci-dessous :

- La demande doit faire l'objet d'une commande ferme du Client au moyen d'un Bon de Commande.
- Le nom de domaine demandé doit être libre au moment de la réception par NOVISOFT de la commande.
- L'enregistrement de noms de domaine en .dz est soumis à des conditions particulières. Le Client prendra connaissance, moment d'effectuer sa commande, de ces conditions particulières ainsi que la charte de nommage du Registrar chargé des noms de domaine en .dz.
- Les délais d'enregistrement des noms de domaine en .dz varient de deux (02) à cinq (05) jours ouvrables.
- Les noms de domaine sont enregistrés pour une durée illimitée.
- Une fois enregistré, un nom de domaine ne peut faire l'objet de modification. En cas d'erreur constatée après l'enregistrement du nom de domaine et si celle-ci incombe au Client, un nouveau nom de domaine devra être commandé et des frais d'installation seront appliqués.
- Le Registrar se réserve le droit de refuser la demande d'enregistrement du nom de domaine pour les raisons suivantes, sans s'y limiter : Dossier incomplet, documents expirés, non-respect de la charte de nommage, nom objet de litige. NOVISOFT n'a aucun pouvoir à influencer sur la décision du Registrar d'accepter ou de refuser la demande d'enregistrement.

### **Article 7 : Propriété du nom de domaine**

NOVISOFT enregistre le ou les noms de domaine au nom de la personne ou de l'entité que le Client aura indiquée comme Propriétaire "Registrar". Toutefois, le Client disposera de son nom de domaine comme il le souhaite, à savoir, modifier les informations du Propriétaire, changer les DNS, verrouiller/déverrouiller le nom de domaine, transférer vers un autre Registrar. Par conséquent, le Client s'engage à fournir les renseignements exacts et complets de la personne ou de l'entité au nom de laquelle il enregistre le nom de domaine (Propriétaire).

### **Article 8 : Renouvellement des noms de domaine**

#### **8.1. Renouvellement des noms de domaine génériques (gTLD), sponsorisés (sTLD) et nationaux (ccTLD, hors .dz)**

NOVISOFT fera parvenir au Client un avis d'expiration, par email, 60 jours avant la date d'échéance. Tant que le Client n'aura pas procédé au paiement du renouvellement, des relances lui seront envoyées comme suit :

- Relance par email à J-30
- Relance par email à J-15
- Relance par email à J-7
- Relance par email et SMS (si le Client a fourni un numéro de mobile) à J-3
- Relance par email le jour de l'expiration
- Avis d'effacement du nom de domaine J+7

***Périodes post-expiration :***

Quand un nom de domaine expire, il sera automatiquement suspendu à J+1, il passera alors, chronologiquement, par les périodes suivantes :

***Période de grâce (Statut du nom de domaine affiché dans le whois : "Expired")***

Cette phase commence dès l'expiration du nom de domaine et dure sept (07) jours. Pendant toute la durée de la période de grâce, le nom de domaine reste la propriété du Client et peut être renouvelé au tarif habituel.

***Période de rédemption (Statut du nom de domaine affiché dans le whois : "Redemption-period")***

La période de rédemption commence à l'issue de la phase de grâce et dure environ trente-cinq (35) jours. Pendant cette phase, le nom de domaine n'est ni libre, ni renouvelable au tarif habituel. Pour le sortir de cet état, il faudra s'acquitter d'une redevance Registrar de 19 000 DA minimum (peut varier en fonction du type d'extension). Pendant toute cette période, le nom de domaine reste la propriété du Client et il est le seul habilité à le renouveler.

***Période d'effacement (Statut du nom de domaine affiché dans le whois : "Pending-delete")***

Si le nom de domaine n'a toujours pas été renouvelé, il sera mis en instance d'effacement. Cette période dure 5 à 10 jours et durant laquelle le Client ne peut ni réenregistrer le nom de domaine, ni le renouveler. Il n'y a rien d'autre à faire si ce n'est attendre que le nom de domaine soit effacé pour redevenir de nouveau libre et enregistrable.

***Libération du nom de domaine (Statut du nom de domaine affiché dans le whois : "Available")***

Le nom de domaine est de nouveau libre, il peut donc être de nouveau enregistré au prix habituel. Toutefois, le Client doit tenir compte de la possibilité de perdre le nom de domaine si une tierce partie le devance, particulièrement si le nom de domaine a une audience intéressante. A la demande du Client, NOVISOFT peut effectuer une surveillance (Monitoring) gratuite afin de l'enregistrer dès l'instant où il se libère, mais ceci ne peut pas être garanti à 100%.

**8.2. Renouvellement des noms de domaine en .dz**

Étant gratuits, les noms de domaine en .dz sont tacitement renouvelés.

## **Article 9 : Transfert de noms de domaine vers NOVISOFT (Transfert entrant)**

### **9.1. Transfert entrant des noms de domaine génériques (gTLD), sponsorisés (sTLD) et nationaux (ccTLD, hors .dz)**

Le Client peut demander, au moyen d'un Bon de Commande, le transfert d'un nom de domaine existant vers NOVISOFT. La procédure diffère selon les deux cas suivants :

*1er cas : Le Registrar de l'actuel prestataire est différent de celui de NOVISOFT*

Dans ce cas, le Client doit suivre les étapes suivantes :

- Déverrouiller le nom de domaine afin de le rendre transférable
- Communiquer à Novisoft le code de transfert (Auth-Info ou EEP Code)
- Veiller à ce que les contacts administratif, technique et commercial associés au nom de domaine, acceptent la demande de transfert qui leur sera envoyée par email.

Une fois la demande de transfert acceptée par les contacts ci-dessus, le transfert s'enclanche et durera 5 à 10 jours. Ce délai est imposé par le Registre et ne peut en aucun cas être raccourci par NOVISOFT.

Un nom de domaine expiré ne peut être transféré. Il doit être renouvelé auprès du prestataire actuel avant d'initier une opération de transfert. Aussi, le transfert pourrait échouer pour les noms de domaine dont l'expiration est proche (moins de 10 jours). Il est recommandé au Client de démarrer le transfert au moins 15 jours avant l'expiration du nom de domaine.

Un nom de domaine enregistré depuis moins de 60 jours ne peut être transféré. Ce principe s'applique à tous les Registrars.

En cas de rejet de la demande de transfert par un des contacts actuels associés au nom de domaine, la procédure sera annulée et doit être relancée. Dans certains cas, un nouveau code de transfert doit être régénéré.

*2ème cas : Le Registrar de l'actuel prestataire est le même que celui de NOVISOFT*

Dans ce cas, le Client devra suivre les étapes suivantes :

- NOVISOFT communiquera son Identifiant de compte au Client. Ce dernier associera le nom de domaine au compte de NOVISOFT.
- Le Registrar enverra une demande de confirmation par email à NOVISOFT et au contact administratif actuel du nom de domaine. Les deux doivent confirmer le transfert.
- Une fois le transfert confirmé, il s'effectuera instantanément.

## **9.2. Transfert entrant des noms de domaine en .dz**

Les noms de domaine en .dz ne peuvent faire l'objet d'un changement de Registrar car ils sont gérés par un Registrar exclusive. Toutefois, il est possible d'opérer un transfert de gestion technique d'un nom de domaine en .dz d'un prestataire à un autre. Dans ce cas, la procédure est la suivante :

- Le Client fera parvenir à NOVISOFT une demande ferme de transfert de la gestion de son nom de domaine vers NOVISOFT.
- NOVISOFT enverra au Client les documents suivants à renseigner, signer et cacheter : Une procuration déléguant la gestion technique du nom de domaine à NOVISOFT et un formulaire de renseignement.
- Une fois les documents retournés à NOVISOFT, cette dernière procèdera à la demande de transfert auprès du Registrar.
- Les délais de transfert des noms de domaine en .dz varient de deux (02) à cinq (05) jours ouvrables.
- Le Registrar se réserve le droit de refuser la demande de transfert du nom de domaine pour les raisons suivantes, sans s'y limiter : Dossier incomplet, documents expirés, nom objet de litige. NOVISOFT n'a aucun pouvoir à influencer sur la décision du Registrar d'accepter ou de refuser la demande d'enregistrement.

### **Article 10 : Transfert de noms de domaine vers un autre prestataire (Transfert sortant)**

10.1. Transfert sortant des noms de domaine génériques (gTLD), sponsorisés (sTLD) et nationaux (ccTLD, hors .dz)

Le Client peut demander à NOVISOFT, au moyen d'une demande ferme envoyée par email, à transférer son nom de domaine vers un autre prestataire, la procédure diffère selon les deux cas suivants :

*1er cas : Le Registrar du futur prestataire est différent de celui de NOVISOFT*  
Dans ce cas, NOVISOFT procèdera au déverrouillage du nom de domaine et transmettra le code de transfert au Client. Le Client disposera de 7 jours pour entamer le transfert, sans quoi, le nom de domaine se verrouillera de nouveau et un nouveau code de transfert devra-t-être régénéré.

Une fois le transfert entamé par le Client, NOVISOFT recevra une demande de confirmation de transfert qu'il doit valider. Le nom de domaine sera transféré au Registrar du Client dans un délai de 5 à 10 jours à partir de la date de validation du transfert par NOVISOFT et le Client. Ce délai est imposé par le Registre et ne peut en aucun cas être raccourci par NOVISOFT.

Un nom de domaine enregistré depuis moins de 60 jours ne peut être transféré. Ce principe s'applique à tous les Registrars.

*2ème cas : Le Registrar du futur prestataire est le même que celui de NOVISOFT*

Dans ce cas, le Client communiquera à NOVISOFT une demande ferme de transfert ainsi que son Identifiant de Compte Client. NOVISOFT associera le nom de domaine à ce compte. Après confirmation du transfert par les deux parties en répondant à l'email envoyé par le Registrar, le nom de domaine sera instantanément transféré.

## **10.2. Transfert sortant des noms de domaine en .dz**

Le Client peut transférer la gestion de son nom de domaine en .dz vers un autre prestataire en s'adressant directement au Registrar. L'intervention de NOVISOFT dans ce processus n'est pas nécessaire, toutefois, le Client se doit d'informer NOVISOFT du transfert et ce afin que son nom de domaine soit supprimé de ses serveurs DNS.

Une fois la gestion technique du nom de domaine transférée, NOVISOFT n'est plus responsable des éventuels dysfonctionnements liés aux enregistrements ou au serveurs DNS.

### **Article 11 : Changement de Propriétaire**

Le Client peut demander une modification des informations du Propriétaire du ou des noms de domaine qu'il possède. NOVISOFT exécutera la demande dans un délai de 24 heures. Exception faite pour le nom de la société dont la modification est assimilée à un changement de Propriétaire.

Le Changement de Propriétaire est soumis à une procédure administrative qui doit être validée par le Registrar et impliquant le Propriétaire actuel et futur. NOVISOFT assistera les deux parties en leur fournissant toutes les informations et les documents afférant à la procédure.

Un changement de Propriétaire peut être refusé par le Registrar si les informations ou les dossiers fournis sont incomplets ou présentent des incohérences. NOVISOFT n'a aucun pouvoir à influencer sur la décision du Registrar d'accepter ou de refuser la demande de changement.

### **Article 12 : Limitation de responsabilités**

- a) La fourniture d'informations personnelles erronées, notamment dans le but de tenter d'obtenir un nom de domaine de façon anonyme, est interdite et entraînera la résiliation du ou des noms de domaine concernés.
- b) NOVISOFT ne saurait être tenu pour responsable de la suspension et/ou de la résiliation du nom de domaine, notamment à la suite du non-règlement des sommes dues en exécution du présent contrat, et plus généralement du fait de l'inexécution de l'une quelconque des obligations du Client telles que fixées par les présentes.
- c) NOVISOFT ne saurait être tenu pour responsable des éventuels



dysfonctionnements techniques incombant au Registrar ou au Registre, ni des retards découlant de ses dysfonctionnements lors des opérations d'enregistrement, de renouvellement, de mise à jour, de transfert ou toute autre opération relative à la gestion du nom de domaine.

d) NOVISOFT ne saurait être tenu pour responsable des éventuels rejets par le Registrar des enregistrements des noms de domaine commandés.

e) Un Nom de domaine peut apparaître disponible lors de la consultation du site sur le service Whois, alors qu'en réalité celui-ci est déjà réservé ou en cours de réservation. Dans ce cas, la demande du Client sera refusée et le Client ne pourra engager la responsabilité de NOVISOFT.

f) Le Client assume l'entière responsabilité des données communiquées et assure NOVISOFT que la personne au nom de laquelle le nom de domaine est enregistré l'a expressément ou tacitement mandaté à cet effet. NOVISOFT ne pourra être reconnu responsable pour tous les cas où le mandat intervenu entre le Propriétaire et le Client ne serait pas valable.

g) Le Client s'engage à respecter les dispositions de la charte de résolution des litiges de l'ICANN à l'adresse : <http://www.wipo.int/amc/fr/domains/rules/index.html>

h) NOVISOFT n'est pas habilité à arbitrer les litiges liés à la propriété du nom de domaine. Tout litige doit être réglé entre les prétendants, soit à l'amiable, soit en recourant à la structure d'arbitrage du Registrar. NOVISOFT ne peut avoir qu'un rôle intermédiaire pouvant mettre à la disposition des prétendants les informations en rapport avec la procédure et ne peut être tenu responsable de la décision d'arbitrage émanant du Registrar.

i) NOVISOFT ne saurait être tenu pour responsable des éventuelles erreurs dans la retranscription des noms de domaine commandés. Aussi, il n'est pas possible d'apporter une modification à un nom de domaine. En cas d'erreur, une nouvelle commande doit être effectuée selon les tarifs en vigueur.

j) NOVISOFT ne saurait être tenu pour responsable de la perte du nom de domaine du Client pour cause de non renouvellement avant expiration de la période de grâce. Aussi, NOVISOFT ne saurait être tenu pour responsable de la non réception des emails d'avis d'expiration et de relances s'ils ont été effectivement envoyés des serveurs de NOVISOFT pour quelques raisons que ce soit (Changement d'adresse emails, saturation de la boîte, messagerie en panne, erreur dans l'adresse email...etc.).

k) Un nom de domaine ne peut être enregistré ou renouvelé pour une période inférieure à 12 mois.

l) NOVISOFT est en droit de refuser le transfert sortant d'un nom de domaine en cas de non-règlement des sommes dues en exécution du présent contrat, et plus généralement du fait de l'inexécution de l'une quelconque des obligations du Client telles que fixées par les présentes.

### **Article 13 : Règlement des litiges**

Tout litige ou différend auxquels peuvent donner lieu l'interprétation et/ou l'exécution des clauses des présentes conditions sera réglé à l'amiable. A défaut il sera soumis devant le tribunal territorialement compétent.