

CONDITIONS GENERALES SOLUTIONS MOBILE-FIXE-INTERNET-RESEAUX ET CLOUD

Les présentes conditions générales (ci-après « Conditions Générales ») sont applicables à tout Service souscrit par le Client, directement auprès de la structure « ventes directes » de IGOOAN ou auprès d'un intermédiaire habilité par IGOOAN.

La signature des documents contractuels afférents au Service souscrit par le Client emporte acceptation sans réserve des présentes Conditions Générales ainsi que, en fonction du (des) Service(s) choisi(s) par le Client, des conditions particulières (ci-après « Conditions Particulières »), qui forment avec les présentes Conditions Générales un tout indissociable.

DÉFINITIONS :

« Accessoires » : Élément(s) d'un Terminal (batterie, chargeur, antenne...).

« Bon de Commande » : désigne le document signé par le Client formalisant la commande de Service(s) et/ou d'Équipements pour un Site.

« Client » : la personne morale titulaire du Contrat, ayant souscrit au Service pour les besoins de son activité professionnelle. Le Client est seul responsable vis à vis de IGOOAN des obligations décrites dans les présentes conditions générales.

« Commandes Additionnelles » : Commandes de Services et/ou d'Équipements complémentaires postérieures à la Date d'Achat.

« Contrat » : désigne l'ensemble contractuel constitué des documents listés à l'article « Documents contractuels » des présentes Conditions Générales.

« Dégrouper » : consiste en la fourniture d'un accès aux paires de cuivre nues de l'opérateur historique à IGOOAN, et lui permettant d'installer alors lui-même ses propres équipements de transmission sur ces paires et pouvoir relier ces lignes à son propre réseau.

Le dégroupage se décline en deux possibilités :

Le dégroupage « total », consiste en la mise à disposition de l'intégralité de la paire de cuivre. Le Client n'est alors plus relié au réseau de l'opérateur historique, mais à celui de IGOOAN.

Le dégroupage « partiel », consiste en la mise à disposition partielle de la paire de cuivre. Le Client conserve son service et le cas échéant sa facture téléphonique auprès de l'opérateur historique, IGOOAN fournissant au Client l'ensemble des autres services de communications (internet...).

« Desserte Interne » : Ensemble des infrastructures nécessaires à l'acheminement des Services fournis via le Réseau DSL (génie civil, chemins de câbles, câbles, prises terminales) ou RTC situées entre la tête de câble du réseau de l'opérateur historique (point de terminaison) situé sur le Site et l'Équipement.

« Entité Bénéficiaire » : toute filiale du Client au sens des dispositions de l'article L. 233-3 du Code de Commerce, ainsi que toute entité appartenant à un même groupe de sociétés que le Client, c'est-à-dire contrôlées effectivement par une société parente commune, au sens de l'article du code de commerce précité.

« Équipement » : tout matériel ou logiciel appartenant à IGOOAN et mis à disposition du Client, ou qui lui sont vendus ou loués afin d'accéder au Service (notamment Carte SIM, le Routeur d'accès, Gateway IP, Terminaux IP, IPBX...).

« Équipement du Client » : les équipements et logiciels du Client nécessaires pour accéder au Service.

« Espace Client Gestionnaire » : le Site Internet accessible à l'adresse <http://www.igooan.com> permettant au Client, sous réserve d'identification, de procéder à des Commandes Additionnelles et/ou de modifier le Contrat à l'exception dans ce dernier cas des résiliations de lignes ou de services complémentaires. L'accès à l'Espace Client Gestionnaire du Client requiert préalablement une identification au moyen de codes (login et mot de passe) qui sont personnels et confidentiels. Toute commande Additionnelle ou modification du Contrat faite à partir de l'espace gestionnaire sera réputée faite par le Client qui se reconnaît donc seul responsable des conséquences de l'utilisation de ses codes d'identification et s'engage à prendre les mesures propres à en assurer la confidentialité.

« Flotte » : Désigne l'ensemble des lignes ou Liaisons mobiles et/ou fixes souscrites par le Client auprès de IGOOAN.

« Gestionnaire » : Toute personne expressément désignée par le Client sous sa seule responsabilité afin de le représenter dans ses relations avec IGOOAN. A défaut de désignation expresse, le Gestionnaire est le Client.

Le Gestionnaire est habilité à utiliser les services d'administration depuis l'Espace Client Gestionnaire.

« LAN (Local Area Network) » : le réseau local informatique du Client mis en oeuvre sur le Site.

« Liaison » : désigne la liaison de raccordement direct établie entre le Réseau DSL de IGOOAN et le point d'entrée d'un Site. IGOOAN détermine librement la technologie de la Liaison utilisée sur chaque Site et se réserve le droit de modifier cette technologie à tout moment.

« Liaison standard » : Liaison ADSL qui ne bénéficie d'aucune garantie de débit.

« Liaison garantie » : Liaison xDSL à laquelle est associée un débit théorique minimum garanti qui peut être asymétrique ou symétrique selon la formule retenue par le Client.

« Ligne » : désigne la ligne téléphonique mobile ou fixe fournie par IGOOAN dans le cadre du Contrat et à laquelle est affecté un ou plusieurs numéro(s) de téléphone.

« Parties » : IGOOAN et le Client, et le cas échéant, l'Entité Bénéficiaire.

« Réseau DSL » : désigne le réseau de télécommunications fixe de IGOOAN constitué des Équipements et de tout autre élément d'infrastructure utilisé par ce dernier pour fournir le Service relatif aux offres Fixe-Internet et Convergence de IGOOAN.

« Réseau Mobile » : désigne le réseau de télécommunications mobile constitué des Équipements et de tout autre élément d'infrastructure utilisé par ce dernier pour fournir le Service relatif aux offres mobiles de IGOOAN.

« Routeur d'accès » : Équipement fourni par IGOOAN, connecté aux Équipements du Client, lui permettant d'utiliser le Service.

« Service » : le ou les services fournis par IGOOAN dans le cadre des présentes Conditions Générales et plus amplement décrit aux Conditions Particulières correspondantes. IGOOAN s'engage à tout mettre en oeuvre pour assurer la permanence, la continuité et la qualité du Service et souscrit à ce titre une obligation de moyens. Toutefois, compte tenu de l'état de la technique et de la nature des Réseaux en cause, le Service peut ponctuellement faire l'objet de limitations, de dégradations et/ou d'interruptions.

« Site(s) » : désigne le lieu de fourniture du Service. Il est identifié par une adresse géographique. Peuvent être désignés comme Site, les établissements et tout autre lieu d'exercice de l'activité professionnelle du Client, ou/et des Entités Bénéficiaires.

« STAS » : désigne les spécifications techniques d'accès au Service.

« Terminal » : téléphone commercialisé par IGOOAN et qui peut-être associé à ses Services. Afin de protéger le Client contre le vol, le Terminal fait l'objet d'un verrouillage spécial interdisant son utilisation avec une carte SIM autre que celles permettant d'accéder au Service. Cette protection pourra être supprimée, sans frais, 3 mois au moins après l'achat dudit Terminal.

« Terminaux Data analogiques » : les équipements permettant d'émettre et de recevoir des données tels que notamment les télécopieurs, machines à affranchir, terminaux de paiement, alarmes, télémaintenances, interphone.

« Utilisateur » : Toute personne que, le cas échéant, le Client désignerait sous sa seule responsabilité comme utilisateur du Service.

« Voix sur IP » : communications téléphoniques voix via le réseau Internet ou tout autre réseau acceptant le protocole TCP/IP.

« xDSL » (Digital Subscriber Line) : Service d'accès à l'Internet et à des services supportés par de la transmission de données utilisant le réseau téléphonique commuté et utilisant une bande de fréquence plus élevée que celle utilisée pour la téléphonie classique. Le débit descendant peut être plus élevé que le débit ascendant (ADSL). Il peut être aussi symétrique (SDSL avec débit identique en montant et en descendant).

« Zone de Couverture » : est constituée par les zones géographiques situées en France Métropolitaine et dans lesquelles le Service est accessible.

Les présentes Conditions Générales ont pour objet de définir les obligations de chacune des parties et les conditions dans lesquelles IGOOAN fournit au Client le ou les Service(s) souscrit(s) par ce dernier.

Lorsque les spécificités du Service souscrit par le Client l'exigent, les Conditions Générales sont complétées par des Conditions Particulières.

ARTICLE 2 : DOCUMENTS CONTRACTUELS

Les Services sont fournis par IGOOAN conformément aux dispositions des documents suivants en ce compris leurs annexes, listés par ordre de préséance.

Pour les Offres Mobiles :

Le Bon de Commande et Commandes Additionnelles afférentes au Service, ainsi que leurs annexes dont la fiche information Client,
Le Contrat de Service,
Les Conditions Particulières,
Les Conditions Générales,
Les documents tarifaires applicables à l'offre souscrite (Les Tarifs Entreprises ou les Tarifs Pros), ci-après « Tarifs »

Pour les offres Fixe-internet, Réseaux et Cloud :

Le Bon de Commande et Commandes Additionnelles afférentes au Service ainsi que leurs annexes dont la fiche information Client,
Les Conditions Particulières,
Les Conditions Générales,
Les STAS (le cas échéant)
Les documents tarifaires applicables à l'offre souscrite (Les Tarifs Entreprises ou les Tarifs Pros), ci-après « Tarifs ».

L'ensemble de ces documents constituent l'intégralité du Contrat.

A compter de l'acceptation du Contrat par le Client matérialisée par la signature du Bon de Commande et/ou le cas échéant du Contrat de Service, les Conditions Générales et Particulières (ci-après « les Conditions ») seront applicables à tous les Services souscrits par le Client.

Sans préjudice de ces dispositions, dans l'hypothèse où les présentes Conditions évolueraient pendant la durée des Services souscrits, le Client s'engage à prendre connaissance de ces nouvelles Conditions avant de souscrire un nouveau Service. Dès lors que le Client souscrit à un nouveau Service, il reconnaît en acceptant les Conditions en vigueur. Ces dernières s'appliqueront également pour l'ensemble de sa Flotte, aux Services souscrits préalablement par le Client.

Les présentes Conditions Générales prévalent sur tous autres documents du Client (notamment conditions générales d'achat et/ou particulières, propositions commerciales...).

ARTICLE 3 : CONDITIONS D'ACCÈS AU SERVICE

3.1 Conditions communes Offres Mobiles, Fixe-internet et convergence d'accès au Service

3.1.1 Conclusion du Contrat

Le Contrat est conclu en fonction de la personne du Client.

Le Client s'interdit de céder ou de transmettre à un tiers, sous quelque forme que ce soit et notamment à titre onéreux, le Contrat et/ou le bénéfice de l'utilisation du Service sauf accord préalable et écrit de IGOOAN.

Le Client est toutefois autorisé à souscrire le Service pour ses besoins propres ou pour le compte d'Entités Bénéficiaires. Dans cette hypothèse le Client déclare agir au nom et pour le compte de chaque Entité Bénéficiaire, en qualité de mandataire, pour la conclusion du Contrat et garantit IGOOAN qu'il dispose des pouvoirs nécessaires à cet effet.

Le Client s'engage solidairement avec les Entités Bénéficiaires au respect des obligations souscrites au titre du Contrat et notamment se porte garant, à titre de ducroire, de la parfaite réalisation des obligations de paiement des sommes qu'elles pourraient devoir à IGOOAN.

En conséquence le Client s'engage, à assurer le paiement des factures impayées de toute Entité Bénéficiaire qui n'aurait pas honoré ses factures à leur échéance.

3.1.2 Souscription au Service

3.1.2.1 L'accès au Service est subordonné :

à la signature du Contrat par le Client,
à la fourniture par le Client des documents justificatifs précisés ci-après à l'article 3.1.2.2,
à la fourniture à IGOOAN d'une ou plusieurs Garanties financières telles que visées à l'article 3.1.3 ci-après.

3.1.2.2 Le Client doit fournir les documents justificatifs demandés par IGOOAN au moment de la souscription du Contrat.

Ces documents justificatifs se composent :

pour une société ou un commerçant, d'un relevé d'identité bancaire, d'une pièce d'identité ou d'un titre de séjour en cours de validité au nom du souscripteur, d'un extrait du Registre du Commerce (extrait Kbis) datant de moins de trois mois, et d'un document à en-tête de la société ou du commerçant, dûment signé par son représentant légal et revêtu du cachet commercial, attestant du pouvoir du souscripteur d'engager la société.

Pour une association les statuts doivent être joints.

pour une collectivité publique, d'un bon de commande et d'une pièce officielle attestant du pouvoir du souscripteur d'engager la dite collectivité.

3.1.3 Garanties financières

3.1.3.1 Si la situation financière du Client le justifie, une avance sur consommation et/ou un dépôt de garantie et/ou une garantie bancaire peuvent être demandés par IGOOAN au moment de la souscription du Service. Les versements doivent être libellés à l'ordre de IGOOAN.

Un dépôt de garantie pourra également être demandé par IGOOAN au titre des Équipements.

Les sommes versées au titre du dépôt de garantie ou de l'avance sur consommation ne portent pas intérêt, jusqu'à leur restitution.

3.1.3.2 En cas d'incident ou de retard de paiement ou d'augmentation substantielle des consommations, notamment lorsque le montant des communications téléphoniques entre deux périodes de facturation atteint est anormalement élevé, IGOOAN se réserve le droit de demander au Client, le versement d'une avance sur consommation correspondant à 50% du montant de l'encours de consommation et/ou d'un dépôt de garantie et/ou la fourniture d'une garantie bancaire et/ou de limiter l'accès à tout ou partie des Services notamment en ne permettant que la réception des communications.

3.1.3.3 L'avance sur consommation sera déduite sur la facturation mensuelle jusqu'à récupération totale de l'avance. Le dépôt de garantie sera restitué dans un délai maximum d'un mois suivant l'expiration du Contrat sous réserve de la complète exécution par le Client de ses obligations.

3.1.3.4 Le Client est tenu de prévenir immédiatement par lettre recommandée IGOOAN de tout changement d'adresse ou de raison sociale et, en cas de prélèvement automatique, de coordonnées bancaires.

3.1.4 Commandes Additionnelles/ Modification du Contrat

En cas de Commande Additionnelle ou de modification du Contrat, la livraison et/ou la mise en service ou l'entrée en vigueur de la modification est subordonnée à l'acceptation par IGOOAN de la demande du Client et, le cas échéant, à l'encaissement de l'avance et/ou du dépôt de garantie visés à l'article 3.1.3 ci-dessus.

Les Commandes Additionnelles sont régies par les Conditions en vigueur le jour de la signature desdites commandes.

3.2 Conditions spécifiques Offres Fixe-internet et Convergence

3.2.1 Éligibilité du Site

Le Client est informé que l'accès au Service via le Réseau DSL, fibre optique, ou accès spécialisé de IGOOAN nécessite au préalable une étude d'éligibilité du ou des Site(s).

Même si une pré-qualification technique est faite par IGOOAN avant la signature du Bon de commande, la mise en service du Service est soumise à des contraintes de faisabilité technique qui dépendent notamment de la localisation du Site et du dimensionnement de l'infrastructure d'accès précédemment installée, et qui pourront conduire IGOOAN à proposer le Service en le dotant d'une technologie autre que celle initialement prévue. Dans ce dernier cas, IGOOAN communiquera au Client l'éventuel surplus de facturation induit par la modification technologique.

Le Client ne pourra se prévaloir d'aucun préjudice et réclamer aucune indemnité s'il s'avérait que les caractéristiques de son Site ne permettraient pas à IGOOAN de délivrer le Service ou de ne pouvoir le délivrer qu'avec une technologie différente comme évoqué ci-dessus.

IGOOAN ne saurait être tenu responsable de l'inéligibilité d'un Site.

Dans le cas où IGOOAN ne serait pas en mesure de délivrer le Service au(x) Site(s), le Bon de Commande de chaque Site concerné sera résilié de plein droit et sans formalité.

3.2.2 Dégroupage

La fourniture du Service via le Réseau DSL peut nécessiter le Dégroupage total par IGOOAN des accès dont le Client est titulaire sur les Sites concernés. A ce titre le Client donne mandat à IGOOAN afin d'effectuer, en son nom et pour son compte, les démarches nécessaires au dégroupage des accès identifiés dans les bons de commande. Le Client est informé que le Dégroupage total de ses accès entraînera la résiliation des abonnements téléphoniques correspondants.

La mise en oeuvre du Dégroupage pourra entraîner par ailleurs la résiliation des services haut débit associés auxdits accès et ce conformément aux conditions contractuelles du fournisseur desdits services. L'opérateur historique en sa qualité de propriétaires des câbles et équipements qu'elle a installé pour raccorder le Site du Client, reste responsable de l'entretien de cette infrastructure. L'opérateur historique intervient aux Jours ouvrés de ses services techniques.

En conséquence, le Client veillera à assurer aux personnes mandatées par l'opérateur historique, et qui justifient de leur qualité, la possibilité d'accéder aux locaux où sont installés les ouvrages nécessaires à la fourniture de l'accès dégroupé. Le Client veillera également à informer les personnes mandatées par l'opérateur historique de l'existence et de l'emplacement des canalisations et équipements de toute nature (exemple : gaz, électricité, eau) et de tous autres facteurs de risque lors des interventions.

Le Client fait son affaire de la disponibilité et de l'entretien, à l'intérieur de la propriété desservie, des ouvrages nécessaires à la fourniture de l'accès à la boucle locale.

Le Client fait son affaire de la conformité de son installation électrique aux normes en vigueur, de l'existence d'un dispositif de protection efficace contre les risques de surtension, et de la compatibilité électromagnétique de ses locaux.

Sur la demande de l'opérateur historique, le Client doit prendre toutes les mesures nécessaires pour mettre fin à toute perturbation du réseau ou des services qui serait due à des conditions de raccordement ou d'utilisation des équipements terminaux non conformes à la réglementation des télécommunications en particulier au regard des exigences essentielles (attestation de conformité...).

Le Client signale tout incident affectant le bon fonctionnement de son accès dégroupé à IGOOAN.

L'opérateur historique détermine seul les conditions techniques permettant l'accès à sa boucle locale ; il peut être amené à en modifier les conditions de fourniture et en suspendre temporairement l'usage pour des impératifs techniques notamment en cas de réalisation de travaux d'entretien, d'adaptation ou d'extension du réseau.

3.2.3 Desserte Interne

Il appartient au Client de se renseigner sur les contraintes relatives à la réalisation d'une Desserte Interne préalablement à la mise à disposition de Routeur d'accès par IGOOAN. Dans le cas où à la date prévue pour l'installation du Routeur la Desserte Interne n'a pas été réalisée par le Client, IGOOAN peut réaliser, à la demande du Client, la prestation de câblage de la Desserte Interne aux conditions tarifaires en vigueur, selon la configuration du Site du Client.

La prestation de câblage pour une Desserte Interne standard comprend :

- la fourniture d'un câble en technologie cuivre d'une longueur inférieure ou égale à 3 mètres,
- la pose du câble en apparent collé ou agrafé, à l'intérieur d'une gaine technique, d'une goulotte ou d'un chemin de câble existant, dans un faux plafond ou un faux plancher, sans déplacement de mobilier, des travaux en hauteur réalisés à moins de 3 mètres,
- l'installation des 2 dispositifs de raccordement aux extrémités,
- le raccordement du câble aux 2 dispositifs.

La prestation est exécutée pendant les heures ouvrées, en parties privatives du Site, hors parties communes d'immeubles, à l'exception des points de coupure se trouvant sur le palier du local du Client.

Dans le cas de Desserte Interne spécifique ne correspondant pas aux conditions définies ci-dessus, IGOOAN se réserve le droit de ne pas assurer la prestation. Le Client s'engage alors à faire réaliser la prestation de câblage de la Desserte Interne par un prestataire de son choix dans les meilleurs délais. Les Parties conviendront dans cette hypothèse d'une nouvelle date de mise en service.

Il appartient par ailleurs au Client de raccorder son réseau privé (LAN,...) au Routeur d'accès fourni par IGOOAN.

3.2.4 Installation

Dans le cas où la fourniture du Service nécessite l'installation par IGOOAN d'Équipement sur le Site du Client, ce dernier met, à ses frais, à la disposition de IGOOAN les emplacements conformes aux pré-requis techniques pour recevoir lesdits équipements.

Ces pré-requis sont définis dans les Conditions Particulières et les STAS correspondantes. Il appartient au Client de procéder à ses frais aux éventuelles mise en conformité des locaux, préalablement à l'installation des Équipements de IGOOAN.

Le cas échéant IGOOAN, ou le prestataire de son choix, assure la mise à disposition, l'installation et le paramétrage de l'Équipement (Routeur, Gateway...) permettant de délivrer tout ou partie du Service.

A cet égard le Client doit notamment s'assurer :

De l'existence d'une baie ou étagère pour poser le Routeur,

De la disponibilité d'une alimentation 220 V à proximité. Le Client fait notamment son affaire de fournir une alimentation sécurisée et secourue, pré-requis pour assurer le fonctionnement du Service en cas de coupure d'électricité et prévenir les dommages à l'Équipement qui pourraient être causés par des surtensions électriques.

Si deux Équipements doivent être installés :

l'emplacement et l'alimentation doivent être doublés et existant,

la distance séparant les deux équipements doit être inférieure à 10m.

Le Client doit permettre à IGOOAN ou à ses intervenants d'accéder à ses locaux ou à ses équipements pour les besoins de l'installation et de la maintenance du Service. Si l'intervention nécessite le passage sur la propriété d'un tiers ou l'accès aux données d'utilisateurs du Service, le Client fait son affaire d'obtenir leur accord. Le Client fournira avant l'intervention de IGOOAN toutes les informations relatives aux règles d'accessibilité, d'hygiène et de sécurité applicable aux locaux du Site.

3.2.5 Distributeurs Certifiés

Dans l'hypothèse où le Client souhaite recourir à un tiers pour installer le Service, IGOOAN tient à sa disposition une liste de Distributeurs Certifiés par IGOOAN pour leurs savoir-faire particulier dans l'installation et la maintenance de Services Fixe et Internet.

Chaque installation est de la seule responsabilité du Distributeur Certifié et devra néanmoins être conforme aux exigences de IGOOAN relatives aux Services.

Le choix du Client de recourir à un Distributeur Certifié ne modifie en rien ses obligations à l'égard de IGOOAN.

3.3 Conditions d'évolution du Service

Le Client est informé que IGOOAN modifie périodiquement ses Services.

Dans ce cadre, IGOOAN pourra supprimer tout ou partie d'un Service ou de ses composantes. Il en informera alors le Client et fera ses meilleurs efforts pour lui proposer une solution de remplacement.

A défaut d'opposition du Client un (1) mois suivant l'information de la suppression et le cas échéant du remplacement du Service, ou de ses composantes, le Client sera réputé avoir accepté cette suppression.

ARTICLE 4 : DURÉE MISE EN SERVICE

4.1 Durée du Contrat

Le Contrat prend effet à compter de la date de signature du Bon de Commande initial par le Client pour une durée indéterminée et expire en même temps que la dernière commande en vigueur.

Pour les Offres Mobiles, le Bon de commande prend effet dès sa date de souscription pour une durée déterminée correspondant à la période minimale d'engagement définie dans les Tarifs. Cette durée ne peut en tout état de cause être inférieure à douze (12) mois décomptée à partir de la date de mise en service du Service objet de la commande.

La commande sera renouvelée, en fonction de la date de mise en service des lignes souscrites, par tacite reconduction pour une durée indéterminée, sauf dénonciation par l'une des parties dans les conditions de l'article « Résiliation ».

Pour les Offres Fixe-Internet, Réseaux et Cloud, les Bons de commande sont conclus pour une durée indéterminée avec une période minimale d'engagement prenant effet à compter de la date de mise en service du Service souscrit et définie dans les Conditions Particulières correspondantes.

Les Bons de Commande seront renouvelés par tacite reconduction pour une durée indéterminée, sauf dénonciation par l'une des parties dans les conditions de l'article « Résiliation ».

4.2 Mise en service

Pour les Offres Mobiles, la date de mise en service est celle figurant sur la première facture au titre du Service.

Pour les Offres Fixe-internet, Réseaux et Cloud, la date de mise en service de chaque Service est définie dans les Conditions Particulières relatives au Service souscrit. La mise en service constitue la date de départ de la facturation du Service.

ARTICLE 5 : PRIX

5.1 Prix du Service

Le prix du Service et des services optionnels souscrits est défini dans le Bon de Commande et/ou les Tarifs de IGOOAN en vigueur à la date de signature du Contrat. Le prix est susceptible d'évoluer. En cas de hausse de prix du Service ou d'une option, IGOOAN en informera préalablement le Client qui pourra résilier le Contrat dans les 20 jours suivants cette information sous réserve de justifier du caractère abusif de la hausse. A défaut, la hausse sera réputée acceptée par le Client. En cas de baisse de prix, IGOOAN pourra en faire bénéficier les Clients de façon automatique.

5.2 Prix des Équipements

Dans le cas où des Équipements sont acquis directement auprès de IGOOAN, les prix applicables, sont ceux en vigueur à la date de signature du Contrat.

Le transfert de propriété des Équipements vendus par IGOOAN et des Accessoires est subordonné à l'encaissement effectif et intégral du prix.

Dans l'intervalle, le Client s'interdit de donner en gage ou de céder à titre de garantie la propriété des Equipements vendus par IGOOAN.

De même, en cas de saisie-arrêt, ou toute autre intervention d'un tiers sur les Équipements, le Client doit impérativement en informer IGOOAN sans délai, afin de lui permettre de sauvegarder ses droits.

Nonobstant les dispositions ci-dessus, les risques de perte ou de détérioration des Équipements vendus par IGOOAN sont transférés à l'acheteur, dès livraison.

En cas de non-paiement total ou partiel du montant de la commande d'Équipements, le Client s'engage à les restituer sans délai à IGOOAN, IGOOAN se réservant le droit, sans formalité, de reprendre les Équipements aux frais du Client. Dans les deux cas, le Client supporte également les frais de remise en état des Équipements.

IGOOAN peut également proposer au Client la location d'Équipements selon les modalités définies dans les Conditions Particulières correspondantes.

ARTICLE 6 : FACTURATION ET MODALITÉS DE PAIEMENT

6.1 Facturation du Service

Les sommes dues par le Client sont facturées mensuellement au Client selon le cycle de facturation déterminé par la date de signature du Contrat.

La facturation du Service débute à compter de sa date de mise en service. Toutefois, dans les cas indiqués à l'article 3.1.3 ci-dessus, IGOOAN se réserve la possibilité de faire varier cette périodicité après en avoir avisé le Client, ou de demander à tout moment le paiement des sommes dues.

Le Client est informé que, pour une même facture, la période facturée peut ne pas être identique pour chacun des services souscrits.

Les communications émises et reçues depuis l'étranger peuvent ainsi être facturées au plus tard dans les 3 mois suivant leur émission ou leur réception, un décalage pouvant survenir dans la facturation faite par l'opérateur étranger à IGOOAN.

Les factures comprennent, notamment :

- les frais de mise en service, les frais de livraison, le cas échéant, le prix des Équipements fournis par IGOOAN,
- les prix des communications pour la période de facturation écoulée,
- les redevances périodiques relatives aux Services et options ainsi que les consommations afférentes.

En fonction du Service souscrit, les redevances périodiques peuvent inclure une quantité forfaitaire de communications, perçues d'avance pour le mois suivant. La première facture peut également comprendre un prorata de la redevance périodique correspondant à la période écoulée entre la date de la mise en service et la date d'émission de la première facture correspondant au début du cycle de facturation appliqué au Client.

Toute nouvelle connexion au Réseau après interruption ou suspension, pour une raison imputable au Client, pourra donner lieu à facturation de frais de remise en service.

En cas de litige relatif aux sommes dont le Client est débiteur, celles-ci restent exigibles par IGOOAN. Tous les éléments (ticket d'appel...) émanant des systèmes de facturation de IGOOAN servant de base à la facturation des Services, ainsi que leurs reproductions sur support électronique, conservés par ce dernier sont opposables au Client en tant qu'éléments de preuve.

A compter de sa date d'émission, le Client dispose d'un délai de trente jours pour contester par lettre recommandée avec accusé de réception une facture. Passé ce délai, le Client est réputé avoir accepté définitivement la facture.

6.2 Facturation des services complémentaires

A tout moment le Client peut demander par téléphone au service clientèle de IGOOAN, confirmé par télécopie, courriel ou par l'intermédiaire de l'Espace Client Gestionnaire dans les conditions de l'article 3.1.4 ci-dessus, la souscription d'un ou plusieurs services complémentaires à ceux déjà souscrits lors de la signature du Contrat.

La facturation des frais mensuels récurrents correspondant aux services complémentaires commence à partir de la date de leur mise en service.

Sauf offre particulière, la facturation est effectuée prorata temporis jusqu'au commencement du cycle de facturation appliqué au Client. Le coût du service complémentaire est payable par avance. Le service complémentaire sera facturé mensuellement conformément aux prix figurant dans les Tarifs en vigueur. A défaut de mention contraire dans les Conditions Particulières applicables au service complémentaire concerné, le Client peut le résilier à tout moment, sur simple appel au service clientèle, confirmé par télécopie. La résiliation intervient dans les 72 heures suivant la réception de la télécopie du Client. Le Client est alors facturé au prorata du nombre de jours compris entre la date de début de la période de facturation en cours et la date effective de la suppression du service.

Pendant sa durée de validité, un service complémentaire ne peut donner lieu à aucun remboursement, échange, transfert, ou report sauf dans les cas et conditions prévus à l'article 8 ci-dessous.

6.3 Facture Electronique Certifiée

6.3.1 Description du Service

Ce service permet au Client d'accéder à ses factures au format électronique certifié, depuis un ordinateur connecté à Internet.

La facture électronique certifiée (ci-après « Facture certifiée») comporte une signature électronique assurant l'authenticité et l'intégrité des informations qu'elle contient.

La Facture certifiée se substitue aux factures sur support papier envoyées au Client par courrier postal. La Facture certifiée constitue un justificatif juridique et fiscal.

6.3.2 Conditions de souscription du Service

Le Service Facture certifiée est accessible aux Clients remplissant les conditions cumulatives suivantes:

- disposer d'un accès internet et d'une adresse électronique,
- disposer d'une adresse de facturation en France métropolitaine.

Le Service Facture certifiée ne peut être souscrit que si le Client a opté pour le règlement de ses factures par prélèvement automatique à l'exclusion de tout autre mode de règlement.

Le service peut être souscrit pendant la durée du Contrat, via l'Espace Client Gestionnaire ou auprès du service client Entreprises.

Le Client doit impérativement communiquer à IGOOAN, lors de la souscription du Service, l'adresse électronique à laquelle lui sera notifiée la mise à disposition de la facture.

Il appartient au Client d'informer IGOOAN de toute modification de l'adresse électronique précitée, à défaut cette dernière ne pourra assurer l'accès du Client à la facture.

Le Service Facture certifiée est gratuit (hors coûts de connexion à Internet), et souscrit sans période minimale d'engagement.

6.3.3 Conditions d'accès à la Facture certifiée

La Facture certifiée est mise à disposition sur son Espace Client Gestionnaire.

La mise à disposition de la Facture certifiée est notifiée au Client par l'envoi d'un courriel au Gestionnaire du Client, à l'adresse indiquée par celui-ci lors de la souscription du Service.

Dans le cas où le Client est titulaire d'une offre de la gamme Pro, la mise à disposition de la Facture certifiée donne également lieu à l'envoi d'un SMS de notification au Gestionnaire si celui-ci a déclaré son numéro de téléphone mobile lors de la souscription.

Les Factures certifiées sont consultables 24h/24, 7 jours sur 7 et ce pendant une durée de 24 mois à compter de leur date de mise à disposition.

L'enregistrement de la Facture certifiée et son archivage au format original, dans les conditions requises par la législation en vigueur, relèvent de la responsabilité exclusive du Client.

L'attention du Client est attirée sur le fait que l'impression de sa Facture certifiée à partir du fichier PDF mis à sa disposition ne saurait constituer un justificatif juridique et fiscal.

6.3.4 Caractéristiques de la signature et du certificat électroniques

Le mode de certification de la Facture certifiée est conforme aux exigences de l'article 96 F-I de l'annexe III du Code Général des impôts.

A cet égard, les factures émises dans le cadre du Service comportent une signature électronique qui s'appuie sur un certificat électronique délivré par un prestataire de service de certification.

Le certificat est mis à la disposition du Client simultanément à la Facture certifiée.

A la réception de la Facture certifiée, il appartient au Client de vérifier l'authenticité et l'intégrité du document au moyen des données du certificat électronique.

6.3.5 Modification

Le Client peut modifier le Service Facture électronique à tout moment par l'intermédiaire de son Espace Client Gestionnaire ou en contactant son service clients.

6.4 Modalités de paiement

Les factures sont payables en Euros par prélèvement automatique, ou à défaut par titre inter-bancaire de paiement ou par tout autre mode de paiement convenu entre les parties, au plus tard dans les 15 jours suivant la date d'établissement de la facture.

Tout moyen de paiement autre que le prélèvement automatique pourra donner lieu à facturation selon des modalités figurant dans le document « les Tarifs ».

Le règlement anticipé des factures ne donne lieu à aucun escompte.

Tout retard de paiement à l'échéance entraîne l'application d'une pénalité de retard égale à 3 fois le taux de l'intérêt légal.

6.5 Prescription

Toute demande au Client portant sur des sommes non réclamées par IGOOAN dans un délai d'un an à compter de la date de son exigibilité est réputée prescrite. Toutefois, tout envoi par IGOOAN ou un de ses prestataires d'un courrier relativement aux sommes dues par le Client interrompt la prescription.

ARTICLE 7 : ÉQUIPEMENTS

7.1 Le présent article ne concerne que les Équipements mis à disposition du Client dans le cadre de la fourniture des Services.

IGOOAN installe ou met à disposition du Client, dans le délai défini le cas échéant aux Conditions Particulières les Équipements dont la fourniture est nécessaire à la réalisation du Service.

7.2 Tous les équipements du Client entrant dans la catégorie des installations privées et nécessitant l'agrément de l'organisme compétent, selon le type d'équipement, devront être en conformité avec la réglementation en vigueur.

7.3 Les Parties conviennent expressément que IGOOAN ou ses fournisseurs demeureront pleinement propriétaires des Équipements et qu'aucun droit de propriété n'est transféré au Client. Sous réserve d'en informer préalablement le Client, IGOOAN peut modifier/échanger les Équipements s'il l'estime nécessaire. Le Client assume sur les Équipements les obligations inhérentes à la qualité de gardien à partir de la livraison de ces Équipements chez le Client et jusqu'à leur reprise en charge par IGOOAN.

En conséquence, le Client s'interdit tout acte de disposition ou de permettre tout acte, quel qu'il soit, contraire au droit de propriété de IGOOAN et l'avisera de toute atteinte à son droit. Notamment le Client s'interdit de débrancher ou couper l'alimentation des Équipements, de modifier le câblage des cartes, de modifier la configuration des Équipements.

En cas de tentative de saisie, le Client doit en aviser immédiatement IGOOAN, élever toute protestation contre la saisie et prendre toutes les mesures pour faire connaître le droit de propriété en cause. De la même manière, le Client est tenu d'aviser immédiatement IGOOAN de toute procédure de redressement ou de liquidation judiciaire du Client ou des Entités Bénéficiaires.

Le Client s'engage à ne pas déplacer entre ses Sites les Équipements sauf accord exprès et écrit de IGOOAN.

7.4 A la cessation du Contrat quelle qu'en soit la cause, le Client procèdera à la désinstallation et restituera à ses frais les Équipements sauf cas spécifique préalablement signalé par IGOOAN. Le Client peut également demander à IGOOAN de procéder à la désinstallation et la récupération des dits Équipements. Cette prestation sera facturée au Client au tarif en vigueur.

Dans ce dernier cas et dans les cas spécifiques visés ci-dessus, IGOOAN ou son sous-traitant procéderont aux désinstallations des Équipements. Le Client autorise IGOOAN ou un tiers mandaté à pénétrer dans les Sites qui hébergent les Équipements concernés, pour y récupérer lesdits Équipements, en sa présence ou celle d'un de ses représentants.

Il est par ailleurs précisé que IGOOAN ne prend pas en charge les frais de remise en état des Sites pouvant résulter d'une dépose des Équipements de IGOOAN dans des conditions normales.

7.5 Si le Client n'a pas permis la restitution dans un délai de quinze (15) jours, et après mise en demeure adressée par lettre recommandée avec avis de réception et restée sans effet au terme d'un nouveau délai de quinze (15) jours, le Client paiera à IGOOAN, par Équipement non restitué, une pénalité égale à cent (100) euros par jour de retard, sans préjudice de toute action en justice que IGOOAN pourrait engager et des dispositions définies ci-après.

En cas de non restitution ou de dégradation des Équipements, IGOOAN se réserve le droit de conserver tout ou partie du dépôt de garantie qui aura été demandé au Client selon les modalités définies à l'article « Garanties financières » des présentes, ou de facturer au Client le prix du ou des Équipement(s) à leur valeur à neuf.

7.6 Sans préjudice de l'application des dispositions précédentes, s'agissant plus spécifiquement des cartes SIM, le Client s'interdit toute utilisation avec un boîtier de raccordement radio ou avec toute autre solution technique ayant pour objet la modification d'acheminement du Service et/ou des services en option.

Le Client s'interdit en outre toute utilisation frauduleuse tant de la Carte SIM que du Service ou des services optionnels comme par exemple la pratique du publipostage sauvage (SPAM) ou encore l'envoi de messages de nature à entraîner un nombre imposant de réponses.

Par ailleurs, en cas de vol ou de perte de la Carte SIM, le Client s'oblige à respecter scrupuleusement la procédure prévue à cet effet.

Il doit immédiatement informer IGOOAN du vol ou de la perte de sa Carte SIM afin que sa ligne soit mise hors service en téléphonant au numéro suivant : 01 70 71 99 00 (24 heures sur 24). Il adresse à IGOOAN une lettre recommandée avec accusé de réception confirmant le vol ou la perte, accompagnée, en cas de vol, d'une copie du dépôt de la plainte déposée auprès des autorités compétentes.

En cas de contestation, la mise hors service sera présumée avoir été effectuée à la date de la réception par IGOOAN de cette lettre.

L'usage de la Carte SIM et le paiement des communications passées avant cette date est de la responsabilité du Client.

Le Contrat reste en vigueur et le Client reste redevable des redevances périodiques associées au Service facturées.

IGOOAN ne saurait être tenu responsable des conséquences d'une déclaration de vol ou de perte, faite par téléphone, télécopie, télégramme, ou tout autre moyen similaire qui n'émanerait pas du Client.

Après réception de la nouvelle Carte SIM par le Client, celle-ci sera remise en service sur simple demande du Client et à ses frais.

ARTICLE 8 : RESPONSABILITÉ DE IGOOAN

8.1 Outre les cas de limitation qui pourraient être prévus dans les Conditions Particulières applicables au Service souscrit, la responsabilité de IGOOAN ne saurait être engagée notamment :

en cas d'aléas de propagation d'ondes électromagnétiques qui peuvent entraîner des perturbations ou des indisponibilités locales,

en cas de difficultés liées aux lieux et aux conditions de réception, inadéquation du poste de la personne qui effectue l'appel en vue de joindre le Client ou qui reçoit l'appel du Client et de façon générale, perturbations ou interruption dans la fourniture ou l'exploitation des moyens de télécommunications fournis par le ou les exploitants des réseaux auxquels sont raccordées les installations de IGOOAN,

en cas de mauvaise installation dans un véhicule du Terminal et/ou de ses Accessoires,

en cas d'utilisation par le Client d'un Terminal, d'un Mobile incompatible avec le fonctionnement du Service ou susceptible de perturber son fonctionnement,

en cas de transmission accidentelle de virus dont la protection incombe au Client ou autres éléments nuisibles et de toute transaction faite via Internet,

en cas d'intrusions malveillantes de tiers sur Internet,

en cas de détournements éventuels de mots de passe, codes confidentiels et plus généralement toute information à caractère sensible pour le Client,

en cas de non-respect des recommandations émises par IGOOAN et relatives à l'utilisation du Service,

en cas de défaillance momentanée des Réseaux de IGOOAN, liée à des travaux d'entretien, renforcement, extension des installations du réseau,
en cas de non-respect par le Client de ses obligations vis à vis de IGOOAN,
en cas d'utilisation par le Client d'un équipement incompatible avec le fonctionnement du Service ou susceptible de perturber son fonctionnement,
en cas d'intervention du Client sur les Equipements, en cas de l'utilisation du Service consécutive à une divulgation, une perte ou un vol du ou des codes d'accès au Service, et plus généralement, l'utilisation du Service par une personne non autorisée,
au titre des informations communiquées au Client qui n'ont qu'une valeur indicative,
en cas de force majeure telle que définie à l'article 17 des présentes.

8.2 IGOOAN ne saurait être tenu responsable, pour quelque cause que ce soit, des prestations rendues par des prestataires de services indépendants, auxquels le Client peut avoir accès par l'intermédiaire, notamment, des numéros courts, numéros spéciaux ou d'Internet.

Toute réclamation concernant ces services doit être adressée aux prestataires les ayant rendus.

8.3 La responsabilité de IGOOAN ne pourra être engagée que pour les seuls dommages matériels et directs résultant d'une faute prouvée à son encontre. Sont exclus les préjudices immatériels et/ou indirects. On entend par préjudice immatériels et/ou indirects notamment les préjudices financiers et commerciaux, les pertes de chiffres d'affaires, de bénéfice ou de clientèle, et les pertes ou les corruptions de données, de fichiers et/ou de programmes.

Pour tenir compte des obligations respectives des Parties mais aussi de l'attractivité des tarifs de IGOOAN, la responsabilité de IGOOAN en raison des dommages matériels et/ou directs subis par le Client dans le cadre de l'exécution ou de la cessation du Service, quelle qu'en soit la cause, est limitée tous préjudices confondus, au montant des règlements effectués au titre du Service au cours des trois (3) derniers mois précédant la survenance de l'évènement. Cette somme, dont le Client reconnaît le caractère équilibré, inclut les éventuelles pénalités forfaitaires versées au Client dans le cadre de l'exécution du Service.

ARTICLE 9 : ASSURANCE

Chaque Partie s'engage à détenir auprès d'une compagnie d'assurances notoirement solvable une police Responsabilité civile et professionnelle valable pendant toute la durée du Contrat, couvrant les risques associés à son exécution.

La police souscrite par le Client devra couvrir les risques encourus par les Équipements depuis leur livraison jusqu'à leur restitution à IGOOAN.

Sur requête, le Client fournira à IGOOAN un certificat d'assurances, attestant de la souscription de la police décrite ci-dessus.

En cas de dommage aux Équipements, le Client s'engage à en informer IGOOAN dans les quarante-huit heures et à faire la déclaration de sinistre auprès de sa compagnie d'assurances.

ARTICLE 10 : OBLIGATIONS DU CLIENT

10.1 Le Client met à la disposition de IGOOAN tous les moyens humains, techniques et matériels nécessaires au fonctionnement du Service et à l'exécution du Contrat et fournira avec célérité à IGOOAN toutes les informations que cette dernière pourra demander ou qui seront utiles pour l'exécution du Contrat. Dans ce cadre le Client s'engage à communiquer rapidement de façon précise l'étendue et la nature de ses besoins, toutes informations concernant son organisation, les contraintes particulières susceptibles d'avoir une incidence sur le Service ou les Equipements, ainsi que celles relatives à son environnement technique et informatique.

Le Client permet également à IGOOAN ou à un tiers mandaté d'accéder aux Sites en sa présence ou celle d'un de ses représentants.

Le Client s'engage à informer IGOOAN dès que possible de toute évolution de son activité de nature à modifier durablement ses flux de communications.

10.2 D'une façon générale, et plus particulièrement s'agissant de la période courant de la signature du Contrat à la mise en service du Service, le Client doit montrer la plus grande diligence pour communiquer à IGOOAN toutes informations utiles nécessaires à la mise en service du Service. A défaut, le Client pourra être tenu pour responsable d'éventuels retards de mise en service du Service et facturer de ce chef suivant les modalités figurant, le cas échéant, dans les Conditions Particulières afférentes au Service commandé.

10.3 Le Client s'engage à adopter un comportement raisonnable dans le cadre de l'utilisation du Service. L'usage raisonnable est précisé, pour chaque offre ou service, dans les Conditions Particulières, dans les Tarifs de

IGOOAN et/ou la documentation spécifique aux dits services ou offres. Il peut impliquer notamment le respect par le Client :

d'un nombre minimum ou maximum d'offres ou de services pouvant être souscrits,
d'un plafond mensuel de communications,
de l'exclusion des appels vers certains numéros spécifiés,
d'une durée maximum en continue des appels ou des connexions,
d'une interdiction de certaines utilisations professionnelles des offres et services en raison des volumes d'appels qu'elles génèrent (centre d'appels, télémarketing,...).

En cas d'utilisation inappropriée du Service par le Client, IGOOAN se réserve le droit de suspendre le Service puis de résilier le Contrat conformément aux dispositions des articles 11 et 12 des présentes.

10.4 Par ailleurs, concernant les offres de communications illimitées, le Client s'interdit toute utilisation frauduleuse telle que notamment :

l'utilisation des communications illimitées à des fins commerciales (revente des communications),
l'utilisation ininterrompue de l'offre ou du Service à l'aide de systèmes de composition automatique de numéros,
l'émission d'appels dont l'acheminement est détourné ou rerouté via des plateformes téléphoniques,
l'utilisation d'offres ou services « voix » à des fins d'usage data, notamment pour les besoins d'applications de type Machine to Machine.

10.5 S'agissant de l'accès Internet, le Client déclare en acceptant les caractéristiques et limites et s'interdit notamment de transmettre toutes données prohibées, illicites, contraires aux bonnes mœurs ou à l'ordre public, ou portant atteinte aux droits des tiers et notamment à un droit de propriété intellectuelle.

Le Client s'engage à ne pas faire un usage du Service contraire à la réglementation. En cas d'usage contraire, IGOOAN peut suspendre le Service et résilier le Contrat.

10.6 Le Client s'interdit d'utiliser les Services à des fins de piratage. Les pratiques ne respectant pas le droit d'auteur et les droits voisins sont dangereuses pour la création artistique et pour l'économie du secteur culturel. Des offres légales permettent de respecter le code de la propriété intellectuelle et des dispositifs labellisés permettront bientôt de prévenir l'utilisation illicite de l'accès Internet.

Le Client doit donc veiller à ce que son accès ne fasse pas l'objet d'une utilisation à des fins de reproduction, représentation, mise à disposition ou communication au public d'oeuvres ou d'objets protégés par un droit d'auteur ou par un droit voisin sans l'autorisation des titulaires des droits lorsqu'elle est requise.

En cas de non respect des obligations mentionnées aux deux paragraphes précédents, la Haute Autorité pour la diffusion des oeuvres et la protection des droits sur internet (Hadopi) peut adresser au Client une recommandation lui demandant de respecter les dispositions précédentes. Le cas échéant, la Hadopi peut adresser au Client une nouvelle recommandation assortie éventuellement d'une lettre d'engagement à contresigner.

10.7 Le Client déclare avoir pris connaissance de la nature du réseau Internet et en particulier de ses performances techniques et des temps de réponse pour consulter, interroger ou transférer des informations, la constitution même du réseau empêchant de connaître le débit du destinataire, le chemin emprunté par les données à un instant précis, la saturation ou l'indisponibilité d'une partie du réseau etc.

10.8

Le Client reconnaît être informé du défaut de fiabilité du réseau Internet en termes de confidentialité et de sécurité, et prend à ses risques et périls l'initiative de faire transiter par Internet des informations dont il souhaiterait voir la confidentialité garantie. A ce titre, le Client met en oeuvre les moyens techniques qu'il juge les plus appropriés afin de préserver l'intégrité, l'authentification et la confidentialité des données qu'il souhaite échanger sur Internet, le tout dans le respect de la réglementation applicable notamment au secret des correspondances et à la cryptologie.

Sauf dispositions contraires prévues par les Conditions Particulières, il appartient au Client de mettre en oeuvre les mesures de sécurité physique et logiques destinées à protéger ses équipements informatiques de toute intrusion ou virus et d'assurer un accès sécurisé à son système informatique et à ses locaux. A ce titre, la responsabilité de IGOOAN ne saurait être engagée pour quelque raison que ce soit. 10.8 Il appartient au Client de prendre toute mesure qu'il jugera utile, pour anticiper les conséquences sur son activité des éventuels dysfonctionnements du Service. A défaut, la responsabilité de IGOOAN ne pourra être engagée ni aucun préjudice lui être réclamé.

ARTICLE 11 : SUSPENSION

IGOOAN se réserve le droit de suspendre sans préavis l'accès aux Services souscrits, sans que le Client ne puisse se prévaloir d'une quelconque indemnité :

en cas de non-réception du Contrat ou absence de régularisation d'un dossier incomplet,
en cas de retard de paiement des factures afférentes au Service et/ou aux Équipements, et notamment des versements prévus aux articles Garanties financières et Facturation,
dans les conditions prévues par le Code des Postes et Communications Électroniques, en cas d'utilisation d'un équipement, qui bien qu'ayant été agréé, porte gravement atteinte au bon fonctionnement du réseau de IGGOAN,
en cas d'utilisation anormale ou frauduleuse du Service,
en cas de force majeure.

La suspension du Service du fait du Client entraîne l'exigibilité immédiate de toutes les sommes dues par le Client.

Sauf en cas de force majeure, les redevances périodiques continuent à être facturées conformément à l'article Facturation et modalités de paiement.

ARTICLE 12 : RÉSILIATION

12.1 A l'issue de la période initiale prévue à l'article Durée, le Contrat ou le cas échéant un Bon de Commande peut être dénoncé par l'une des Parties, par lettre recommandée avec accusé de réception, sous réserve du respect d'un préavis de 3 mois minimum avant la date d'échéance.

Lorsque le Contrat ou le cas échéant un Bon de Commande est renouvelé par tacite reconduction conformément aux conditions prévues à l'article Durée, celui ci pourra être résilié à tout moment par l'une des parties moyennant un préavis de trois mois par lettre recommandée avec accusé de réception.

12.2 En cas d'inexécution par l'une des Parties d'une de ses obligations, l'autre Partie aura la faculté, trente (30) jours après une mise en demeure restée infructueuse, de résilier le Contrat ou le cas échéant un Bon de Commande par l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception. Cette résiliation prendra alors effet de plein droit dans les 10 jours qui suivent la réception de la lettre actant de la résiliation par la Partie défaillante. En dehors de cette hypothèse, si le Client souhaite résilier le Contrat ou le cas échéant un Bon de Commande de façon anticipée avant son échéance, il est redevable vis-à-vis de IGGOAN du montant des redevances périodiques restant dues pour la durée totale du Service et/ou des services en option souscrit(s), ainsi que des éventuels autres frais de résiliation applicables au Service souscrit, prévus, le cas échéant, par les Conditions Particulières.

12.3

Le calcul des frais de résiliation est établi sur la base du tarif hors remise du Service, en fonction de la date de mise en service du Service souscrit. Le calcul du dédit susvisé ne peut-être inférieur à un montant minimum fixé dans les Tarifs .

Pour les Offres mobiles ou les Offres comprenant des lignes fixes, ce calcul est appliqué ligne par ligne en fonction de la date de mise en service de chaque ligne.

12.4 Le Contrat ou le cas échéant un Bon de Commande peut être résilié de plein droit par IGGOAN à tout moment, sans préavis dans les cas suivants, sans que le Client puisse se prévaloir d'une quelconque indemnité :
non réception du Contrat ou absence de régularisation d'un dossier incomplet,
fausse déclaration du Client,
non-paiement par le Client des sommes dues à IGGOAN,
utilisation anormale ou frauduleuse du Service,

Absence d'enregistrement d'appel sortant et/ou entrant pendant 2 mois,
force majeure,
retrait ou suspension de l'autorisation accordée à IGGOAN par le Ministre chargé des Télécommunications.

12.5 En cas de résiliation du Contrat dans les cinq (5) premiers cas évoqués à l'article 12.3, sans préjudice des dommages et intérêts que pourrait demander IGGOAN, les sommes dues par le Client sont exigibles immédiatement, y compris les frais afférents à la résiliation et les redevances périodiques restant dues par le Client.

12.6 Il appartient au Client de prendre toute mesure qu'il jugera utile, pour anticiper les conséquences sur son activité de la cessation du Contrat, pour quelque cause qu'elle intervienne. Il devra ainsi porter une attention toute particulière aux conditions et délais de substitution du Service. En toute hypothèse, IGGOAN ne pourra encourir aucune responsabilité de ce chef ni supporter aucun préjudice du fait de l'impéritie du Client.

ARTICLE 13 : INFORMATIQUE ET LIBERTÉS – ANNUAIRE UNIVERSEL

13.1 Informatiques et Libertés

Les informations recueillies par IGGOAN bénéficient de la protection de la loi « informatique et libertés » n° 78-17 du 6 janvier 1978. En particulier, les données à caractère personnel contenues dans le Contrat pourront donner

lieu à l'exercice du droit individuel d'accès, de rectification, d'opposition à communication et de suppression par l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception auprès de IGOOAN - Le Client reconnaît avoir été informé qu'il lui appartient de déclarer notamment à la Commission Nationale Informatique et Liberté tout traitement automatisé d'informations nominatives réalisé à partir des données transmises par IGOOAN au titre du Service. Le Client s'engage à respecter la législation applicable à ce titre.

Le Client accepte que IGOOAN utilise les informations le concernant pour les finalités suivantes :

l'exploitation des Services de IGOOAN,

la promotion des Services de IGOOAN ou de ceux de ses partenaires, sauf opposition du client à l'adresse figurant ci-dessus,

la communication à des instituts de sondages, d'étude de marché et/ou à des sociétés partenaires à des fins d'étude ou de promotion, sauf opposition du client à l'adresse figurant à l'adresse ci-dessus,

Le Client accepte, sauf opposition auprès du service clientèle de IGOOAN, de recevoir par courrier électronique (mail, SMS, MMS, message laissé sur le répondeur) des informations commerciales sur les services et/ou offres de IGOOAN.

En cas d'impayé ou de déclaration irrégulière, les informations relatives au Client sont susceptibles d'être communiquées à des organismes de recouvrement et/ou, pour le Service Mobile, d'être inscrites dans un fichier géré par le GIE Préventel accessible aux opérateurs et sociétés de commercialisation de service GSM. Le Client peut exercer son droit d'accès auprès de : GIE PREVENTEL, service des consultations, TSA n° 90 003, 93588 ST OUEN CEDEX. Libertés, Directeur des systèmes d'information, 13-15 avenue du Maréchal Juin, 92366 Meudon La Forêt Cedex.

13.2 Annuaire universel

IGOOAN participe à la constitution de l'Annuaire Universel, comprenant la publication d'annuaires universels (version papier et électronique) et la fourniture de services universels de renseignements des clients de tous les opérateurs.

Dans ce cadre, le Client est informé que ses coordonnées sont transmises par IGOOAN aux éditeurs d'annuaires avec lesquels il a un accord en vue de leur publication dans la liste « annuaire universel » des clients de service mobiles et fixes tenue par IGOOAN (ci-après « la Liste »).

Dans le cas où le Client a demandé à IGOOAN de faire figurer le nom des personnes physiques utilisatrices, il s'engage avoir recueilli le consentement préalable de ces personnes et garantit IGOOAN contre tout recours ou action portant sur cette mention, émanant de ces personnes.

Le Client peut supprimer, modifier ses coordonnées ou l'utilisation qui en faite à tout moment et gratuitement.

Le Client exerce ses choix par téléphone auprès des conseillers clientèle ou encore sous toute autre interface qui lui sera communiquée par IGOOAN.

Le Client est informé que le délai de parution des informations le concernant dans les annuaires des différents éditeurs dépend des conditions et fréquences de parution propres aux Éditeurs. En conséquence, IGOOAN ne s'engage sur aucun délai de parution des données du Client. Le Client est informé que les éditeurs peuvent mettre en place, sous leur entière responsabilité, des règles éditoriales contraignantes et procèdent à des traitements sur certaines des données transmises (classification de l'activité professionnelle, type et format de parution du numéro notamment).

ARTICLE 14 PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Le présent Contrat ne transfère au Client aucun droit de propriété sur l'un quelconque des éléments du Service et des Équipements mis à disposition, y compris les documentations et guides d'utilisation fournis par IGOOAN. IGOOAN concède au Client un droit d'usage personnel, non exclusif et non transférable sur les logiciels des Équipements (notamment Terminaux, Boîtier ATA...) mis à sa disposition dans le cadre du Service. Ce droit est consenti pour la durée des présentes. Le Client s'interdit d'effectuer toute adaptation, modification, duplication ou reproduction des logiciels, quelle qu'en soit la nature, de les installer sur d'autres équipements et, de manière générale, s'interdit tout acte qui contreviendrait aux droits de IGOOAN.

La livraison du logiciel ne saurait être considérée comme une cession au sens du Code de la propriété intellectuelle ou d'un quelconque droit de propriété intellectuelle au bénéfice du Client.

La non-restitution à l'expiration du Contrat des logiciels constituerait une utilisation illicite au regard de la législation sur la propriété intellectuelle, susceptible de constituer une contrefaçon. Par ailleurs, le Client autorise IGOOAN à faire état de l'existence du présent Contrat auprès des tiers à titre de référence commerciale et autorise, exclusivement à cette fin, l'usage de son nom, de sa marque et de son logo.

ARTICLE 15 : OPPOSABILITÉ DES ÉCHANGES PAR COURRIER ÉLECTRONIQUE

Les Parties reconnaissent que les courriers électroniques échangés entre elles dans le cadre de l'exécution du Contrat auront valeur de preuve équivalente à celle d'un écrit et bénéficieront à ce titre d'une présomption de validité. Les Parties conviennent à cette fin, de conserver les courriers électroniques qu'elles s'échangent de manière à en garantir l'intégrité.

ARTICLE 16 : OFFRE PROMOTIONNELLE ET AVANTAGE PREMIUM

IGOOAN se réserve le droit d'accorder des mois de gratuité au client à la signature du contrat, ces mois offerts présentent des droits et obligations nés du présent Contrat. Les mois de gratuité ne sont exigibles par le client qu'à la fin de l'engagement du contrat et sous certaines conditions qui sont un engagement contractuel de minimum 36 mois sur l'intégralité du contrat (offre Fixe, Mobile et Internet) et certaines conditions spécifiques selon le nombre de mois gratuits dont les détails sont :

- de 1 à 3 mois offert : Aucune obligation de la part du client à part un engagement minimum de 24 mois.
- de 4 à 6 mois offert : le client s'engage à apporter directement dans les 6 mois qui suivent la signature du contrat, un client Entreprise ayant une équivalence en facture télécoms à IGOOAN. les mois offerts seront à prendre les derniers mois de l'exercice du contrat.
- de 7 à 10 mois offert : le client s'engage à apporter directement dans les 6 mois qui suivent la signature du contrat, deux clients Entreprise ayant une équivalence en facture télécoms à IGOOAN. les mois offerts seront à prendre les derniers mois de l'exercice du contrat.
- de 10 à 12 mois offert : le client s'engage à apporter directement dans les 6 mois qui suivent la signature du contrat, trois clients Entreprise ayant une équivalence en facture télécoms à IGOOAN. les mois offerts seront à prendre les derniers mois de l'exercice du contrat.

Si une des conditions spécifiées dans l'article 16 et l'article 10 ne sont pas respectées intégralement aucune gratuité de mois ne sera accordé nonobstant le fait que cela soit inscrit sur le bon de commande.

ARTICLE 17 : FORCE MAJEURE

IGOOAN et le Client ne sont pas réputés défaillants dans les cas où l'inexécution de leurs obligations contractuelles résulterait d'un cas de force majeure.

En cas de survenance d'un événement de force majeure, les obligations de la Partie s'en prévalant sont suspendues sans que la responsabilité de cette dernière ne puisse être recherchée, cela même en cas de pertes, de dommages, de retards, de non exécutions ou d'exécutions partielles résultant directement ou indirectement de l'événement de force majeure.

En cas de survenance d'un événement de force majeure, chacune des Parties prend des mesures raisonnables en vue de minimiser les perturbations provoquées par la force majeure.

De façon expresse, sont considérés comme des cas de force majeure au titre des présentes, outre ceux habituellement retenus par la jurisprudence des tribunaux français affectant l'une des deux Parties, les intempéries exceptionnelles, les actes ou omissions d'une autorité publique, y compris les modifications de toute réglementation applicable à la fourniture des Services, les rébellions, insurrections, émeutes, guerres déclarées ou non, actes d'une nature similaire, grèves, sabotages, vols, actes de vandalisme, explosions, incendies, foudre, inondations et autres catastrophes naturelles, défaillances d'un opérateur tiers, actes de tiers, perturbations exceptionnelles d'origine électrique sur les réseaux, pannes exceptionnelles des réseaux de IGOOAN, retrait des autorisation d'établir et/ou d'exploiter lesdits réseaux, dont serait victime IGOOAN.

Si un cas de force majeure empêche l'une des Parties d'exécuter une obligation essentielle au titre du Contrat pendant une période de plus de cent vingt (120) jours, chacune des Parties pourra résilier de plein droit le Contrat par lettre recommandée avec accusé de réception, sans indemnités pour l'une ou l'autre Partie.

ARTICLE 18 : CESSIBILITÉ DU CONTRAT

IGOOAN se réserve le droit de céder, transférer ou apporter à un tiers sous quelque forme que ce soit les droits et obligations nés du présent Contrat.

ARTICLE 19 ATTRIBUTION DE JURIDICTION

En cas de litige pour l'interprétation ou l'exécution des présentes, compétence est attribuée au Tribunal de commerce de Londres nonobstant pluralité de défendeurs, appel en garantie ou référé.

CONDITIONS PARTICULIERES DE SERVICE SOLUTIONS DE TELEPHONIE MOBILE

Le Service Mobile est le service de radiocommunication publique permettant au Client au moyen d'une Carte SIM et lorsqu'il se trouve dans une zone couverte par le réseau IGOOAN d'émettre et de recevoir des communications à partir d'un téléphone compatible GSM/GPRS/EDGE et/ou UMTS/HSDPA conçu pour recevoir une Carte SIM ou à partir de tout autre équipement expressément autorisé par IGOOAN.

Les présentes Conditions Particulières ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles IGOOAN met en oeuvre les moyens nécessaires à la fourniture au Client de son Service.

I – SERVICE « ACCES DEPUIS L'ETRANGER »

IGOOAN propose un service permettant d'accéder à d'autres réseaux de radiotéléphonie étrangers avec la même Carte SIM, aux conditions définies par IGOOAN notamment dans les Tarifs.

Le transfert des données personnelles du Client, leur stockage et leur traitement éventuel sont soumis aux lois et règlements en vigueur dans le pays du réseau auquel le Client se connecte.

IGOOAN est responsable de la fourniture de ce service dans les mêmes conditions et limites que celles définies à l'article « Responsabilité de IGOOAN » figurant dans les Conditions Générales.

En cas de restriction des appels internationaux, IGOOAN se réserve le droit de refuser l'accès au service Voyage.

II – FACTURATION DÉTAILLÉE

Le Client est informé qu'il bénéficie automatiquement du service « E-facture » lui permettant d'accéder, en ligne, aux informations détaillées relatives à sa facture de communications, par l'intermédiaire du site internet le Client a la possibilité dans ce cadre d'obtenir la communication, soit des 6 premiers chiffres des numéros appelés, soit, sur demande écrite du Client, la communication de l'intégralité des numéros appelés.

Les informations concernées ne sont qu'indicatives et ne sauraient engager la responsabilité de IGOOAN. Seule la facture adressée au Client en fin de cycle vaut état des communications au titre de la période concernée.

III – SERVICES APRÈS VENTE ENTREPRISES

Définitions :

« Panne à la mise en service » : Toute panne du Terminal ou des Accessoires qui est déclarée dans un délai de 15 jours à compter de la date d'acquisition du Terminal.

« Panne garantie ou sous garantie » : Toute panne du Terminal portant sur tous les défauts ou vices de fabrication du Terminal et survenant, sauf offre commerciale particulière, dans un délai d'un an à compter de la date d'acquisition du Terminal. Les Accessoires sont garantis dans les mêmes conditions à l'exception de la batterie et de l'antenne dont la durée de garantie est de trois mois à compter de l'achat du Terminal.

« Panne hors garantie » : Toute panne, à l'exception des Pannes non garanties, survenant après un délai d'un an à compter de la date d'acquisition du Terminal.

« Panne non garantie » : Sont considérés comme Pannes non garanties, les dommages ou pannes provenant : d'une cause extérieure au Terminal : la négligence, une mauvaise utilisation, une utilisation anormale du Terminal, un choc ou une chute, une mauvaise connexion, les effets des surtensions électriques, une protection insuffisante contre l'humidité, la chaleur ou le gel, la foudre, les dégâts des eaux, les modifications, réparations ou leurs tentatives effectuées par une personne non habilitée par IGOOAN et plus généralement les dommages de toute nature dont l'origine est postérieure à la vente, d'un bris accidentel du Terminal ou des Accessoires, de l'utilisation du Terminal sur un autre réseau que celui exploité par IGOOAN y compris ceux avec lesquels IGOOAN a un accord d'itinérance ou avec des services annexes non-agrèés par IGOOAN.

« Zone éligible » :

-En cas d'échange le jour ouvrable suivant :
France métropolitaine.

-En cas d'échange en 4h :

Zone pour laquelle la livraison du Terminal de remplacement est possible. Cette zone est limitée aux départements suivants : 75/77/78/91/92/93/94/95, y compris les aéroports de Roissy Charles de Gaulle et Orly.

-En cas d'échange à l'étranger :

Zone hors de France Métropolitaine pour laquelle la livraison du Terminal de remplacement est possible. Ces zones sont consultables sur le site internet IGOOAN Entreprises.

- En cas de service du réseau de réparation de proximité :

Zone où se situe un point de réparation de proximité. Ces zones sont consultables sur le site internet IGOOAN Entreprises.

1. Echange sur Site

Contenu des Prestations

Au titre du service Echange sur Site IGOOAN s'engage à procéder, sur le Site du Client, au remplacement du Terminal, hors Iphone, ou de l'Accessoire défectueux, sous réserve que la défectuosité de ce dernier intervienne concomitamment à celle du Terminal.

Le Terminal de remplacement est un Terminal neuf dans le cas d'un Echange sur Site suite à une Panne à la mise en service. Dans les autres cas, il s'agit d'un Terminal ou d'un Accessoire remis à neuf identique ou de caractéristiques techniques équivalentes.

Transfert de propriété et garantie

La propriété du Terminal ou de l'Accessoire remplacé est transférée à IGOOAN au jour de l'échange tandis que le Client devient propriétaire du Terminal ou de l'Accessoire de remplacement.

Le Terminal de remplacement est garanti :

un an à compter de la date d'échange dans le cas où l'échange intervient suite à une Panne à la mise en service, trois mois à compter de sa date d'échange dans les autres cas. Toutefois, si la panne intervient plus de trois (3) mois avant la date d'expiration de la garantie du Terminal d'origine, le Terminal de remplacement est garanti jusqu'à l'expiration de ladite garantie

Prix

Les services d'Echange sur Site sont facturés d'un montant forfaitaire à l'acte défini dans les Tarifs en vigueur. Les prix forfaitaires applicables au titre du Terminal de remplacement sont disponibles auprès du service après vente mobile. Ces prix sont susceptibles d'être modifiés à tout moment par IGOOAN. Par ailleurs, à défaut pour le Client de respecter le rendez-vous fixé pour procéder à l'échange, le Client sera facturé du coût de l'intervention.

Mode opératoire

Le Client doit contacter par téléphone le service après vente mobile de IGOOAN, en indiquant le lieu d'échange et le cas échéant l'option de livraison choisie, laquelle pourra être payante :

Livraison du Terminal le jour ouvré suivant l'appel du Client :

L'échange du Terminal sous 24 heures ouvrées permet, sous réserve de disponibilité, la fourniture en France métropolitaine à l'adresse choisie par le client, d'un Terminal de remplacement le jour ouvrable suivant sa déclaration de panne effectuée et validée par le Service Après Vente mobile de IGOOAN du lundi au vendredi (hors jours fériés), avant 17H30 .

Livraison du Terminal assuré sous 4 heures :

Le Client peut bénéficier d'un échange du Terminal en panne dans les 4 heures sous réserve:

- i) d'une déclaration de Sinistre effectuée et validée du lundi au vendredi (hors jours fériés) avant 15h30 le jour de la déclaration,
- ii) que le client se trouve dans une Zone éligible

III – OFFRES ET OPTIONS DATA MOBILE

1. Description

Les offres et options DATA mobile (ci-après « Offres DATA ») permettent aux Utilisateurs désignés par le Client de transmettre des données en mode GPRS/EDGE et/ou UMTS/HSDPA ou en mode circuit au débit GSM dans la zone de couverture du Service depuis :

un Terminal ou un Mobile compatible GSM/GPRS/EDGE et/ou UMTS/HSDPA équipé d'une Carte SIM IGOOAN elle-même compatible avec ces technologies,

un équipement informatique raccordé au Terminal ou au Mobile précité ou encore pour la transmission en mode paquet à un modem GPRS/EDGE et/ou UMTS/HSDPA du type « carte PCMCIA » ou modem USB équipé d'une Carte SIM IGOOAN.

L'attention du Client est attirée sur le fait que l'accès à l'échange de données en mode GPRS/EDGE et/ou UMTS/HSDPA est possible sans souscription d'une Offre DATA dès l'activation des lignes du Client. L'échange de données étant facturé selon les modalités et le tarif prévu dans les Tarifs en vigueur. Le Client peut toutefois, s'il le souhaite, restreindre cet accès sur simple demande écrite adressée au Service Clientèle de IGOOAN.

Les conditions d'utilisation du service de transmission de donnée depuis l'étranger sont indiquées dans les Tarifs en vigueur au moment de la souscription du service.

2. Souscription - Mise en service

2.1 En cas d'utilisation d'un Mobile ou d'un modem GPRS/EDGE et/ou UMTS/HSDPA ne faisant pas partie de la gamme « Entreprises » de IGOOAN, il appartient au Client préalablement à la souscription des Offres DATA de se renseigner sur la compatibilité des équipements précités avec les équipements mis en place sur son réseau de radiocommunication par IGOOAN.

2.2 La mise en service interviendra dans les 10 jours suivant la réception par IGOOAN du ou des Contrat(s) dûment rempli(s) et signé(s), accompagné(s) des pièces justificatives et le cas échéant des garanties prévues dans les Conditions Générales.

2.3 Dans l'hypothèse où il souhaite donner à ses Utilisateurs un accès en mode GPRS/EDGE et/ou UMTS/HSDPA aux applications informatiques hébergées par le(s) système(s) d'information de son entreprise, il appartient au Client de procéder sous sa seule responsabilité aux développements informatiques nécessaires. Dans ce cas et à la demande expresse du Client, la mise en service sera exceptionnellement différée pendant un délai ne pouvant excéder deux mois à compter de la réception de la commande. Le Client avisera IGOOAN de la réalisation desdits développements afin de lui permettre d'assurer la mise en service dans le délai de 10 jours précité. En tout état de cause, la mise en service interviendra automatiquement à l'expiration du délai de deux mois susmentionné.

2.4 S'agissant des échanges Data à l'international et sauf demande écrite du Client, le dépassement d'un seuil d'échanges de données supérieur à 10 Mo ne donnera lieu à aucune information ni suspension automatique du service, de la part de IGOOAN.

3. Prix

Les prix applicables aux Offres DATA sont indiqués dans le document les Tarifs en vigueur à la date de signature du Contrat.

4. Durée

Sauf offre commerciale particulière, les Offres DATA sont souscrites pour une durée minimale à compter de la mise en service. Elles sont renouvelées ou résiliées conformément aux conditions prévues par les Conditions Générales.

5. Responsabilité

5.1 IGOOAN s'engage à tout mettre en oeuvre pour assurer la permanence, la continuité et la qualité du service associé aux Offres DATA et souscrit à ce titre une obligation de moyen conformément à ses Conditions Générales. A cet égard, il est précisé que la connexion en mode GPRS/EDGE et/ou UMTS/HSDPA ainsi que la vitesse de transmission de données dépendent notamment du nombre de canaux disponibles et du nombre de canaux que le Terminal ou le Mobile a la capacité d'utiliser pour la transmission de données.

En conséquence :

la connexion et/ou la vitesse de transmission de données peuvent être ralenties aux heures de pointes voir interrompues lorsque l'Utilisateur est en mouvement, le Service est par conséquent fourni sans garantie de débit minimum.

L'Utilisateur peut ne pas être averti de la réception d'un SMS intervenant pendant une session de transmission de données en particulier dans le cas où son Terminal ou Mobile ne lui permettrait pas une utilisation simultanée de la voix ou du SMS et du GPRS/EDGE et/ou UMTS/HSDPA,

la connexion peut être interrompue en l'absence de transmission de données pendant une durée prolongée.

5.2 Le réseau UMTS/HSDPA de IGOOAN est accessible en France métropolitaine uniquement et dans la limite des zones de couverture telles que définies dans la documentation établie et mise à jour par IGOOAN. Cette documentation, à caractère indicatif, est disponible sur demande auprès du service client « Entreprises » de IGOOAN.

Le Client est informé qu'en cas de d'indisponibilité du réseau HSDPA, pour quelque cause que ce soit, les communications seront basculées sur le réseau GSM/GPRS/EDGE de IGOOAN et seront acheminées aux conditions techniques propres à ce réseau et ce sans incidence tarifaire.

5.3 Dans le cas prévu à l'article 2.3, IGOOAN ne saurait être tenu pour responsable des difficultés de connexion en mode GPRS/EDGE et/ou UMTS/HSDPA aux applications hébergées par le Client résultant d'un dysfonctionnement des applications hébergées sur son système d'information.

5.4 IGOOAN n'est pas responsable des messages non sollicités (SPAM) que le Client pourrait recevoir d'un tiers, ni du contenu des informations, logiciels, images, sons, mis à sa disposition par un tiers.

5.5 Pour la bonne administration de son réseau, IGOOAN peut être amené à limiter le téléchargement des fichiers très volumineux.

IV- PORTABILITÉ DU NUMÉRO

1. Le Relevé d'identité opérateur (RIO)

Le RIO est le code alphanumérique que le Client doit transmettre à l'Opérateur Recepteur, lors de la souscription du Contrat, pour demander le portage de son Numéro. Il est attribué un RIO par Numéro affecté au Client.

L'Opérateur Donneur met à disposition du Client le(s) RIO soit sur son site Internet, via son espace client, soit sur le support de facturation correspondant à la ligne mobile concernée.

2. Critères d'éligibilité à la Portabilité

Pour pouvoir bénéficier de la Portabilité, les conditions suivantes doivent être remplies :

La demande de portage comporte le Numéro à conserver et le RIO correspondant,

La demande de portage est effectuée par le titulaire du Contrat ou par une personne dûment mandatée par celui-ci,

Le Contrat associé au Numéro est en cours de validité jusqu'à la date de portage du Numéro,
Le Numéro ne fait pas déjà l'objet d'une demande de Portabilité non encore exécutée à la date de la demande.

3. Mandat donné par le Client à l'Opérateur Releveur

En demandant la conservation de son Numéro, le Client donne mandat à l'Opérateur Releveur de résilier en son nom et pour son compte le Contrat souscrit auprès de l'Opérateur Donneur et correspondant au Numéro que le Client souhaite conserver.

Le Client doit s'informer des dispositions contractuelles de l'Opérateur Donneur relatives à la résiliation et notamment à la durée minimale d'engagement ou aux frais de résiliation, avant de porter son Numéro. La résiliation sera effective à la date de portage du Numéro.

4. Délai de portage/ Date de portage

Le délai de portage du Numéro est celui est fixé conformément aux textes et prescriptions de l'ARCEP en vigueur au jour de la demande de portabilité par le Client.

Toutefois, lors de la souscription, le Client peut demander à bénéficier de la Portabilité à une date déterminée et postérieure aux délais légaux sous réserve que ce ne soit pas un dimanche ou un jour férié.

5. Procédures de Portabilité d'un Numéro

5.1 En arrivant chez IGOOAN

5.1.a Pour conserver son Numéro, le Client doit transmettre à IGOOAN, lors de la souscription du Contrat, son RIO, le Numéro que le Client souhaite conserver et, le cas échéant, la date de portage souhaitée.

A défaut, IGOOAN ne peut pas affecter le Numéro à la ligne souscrite.

Le Client mandate alors IGOOAN pour résilier son contrat auprès de l'Opérateur Donneur et demander le portage du Numéro à la date indiquée sur le Contrat de Service.

Si le Client ne remplit pas les critères d'éligibilité à la Portabilité du Numéro, IGOOAN en informera le Client et lui communiquera le motif de refus invoqué par l'Opérateur Donneur.

5.1.b Sauf conditions commerciales différentes, le Contrat prend effet dès sa date de souscription pour la période initiale, éventuellement prolongée, prévue à l'article 5 des Conditions Générales, laquelle est décomptée à partir de la date de mise en service.

Cependant, le Contrat peut être résilié par le Client en cas d'échec de la procédure de conservation du Numéro imputable à IGOOAN, sous réserve de restituer la carte SIM et le Terminal associé selon les modalités qui lui seront indiquées par le Service Clientèle. A défaut du respect des modalités de restitution du Terminal et de la carte SIM, le Client sera facturé d'une somme forfaitaire par ligne dont le montant est indiqué dans le document les Tarifs en vigueur.

5.1.c En cas d'échec de la Portabilité, le numéro provisoire associé à la nouvelle Carte SIM IGOOAN et attribué au Client, entre la date de souscription au Contrat et la date de portage du Numéro, devient définitif et le Contrat reste en vigueur sauf en cas de résiliation sollicitée par le Client dans le cadre de l'article 5.1.b.

6. En quittant IGOOAN, le Client doit s'adresser directement à l'Opérateur Releveur qu'il mandate afin de résilier le Contrat souscrit auprès de IGOOAN et de demander le portage du Numéro associé.

Si la période d'engagement du Contrat de Service n'est pas achevée à la date du portage du Numéro et donc de résiliation de Contrat de Service, le Client sera redevable à IGOOAN des redevances périodiques restant à courir jusqu'au terme de son engagement, sauf dans les cas prévus à l'article 12.2 des Conditions Générales.

Si le Client souhaite utiliser son Terminal IGOOAN sur le réseau de l'Opérateur Releveur, le Client doit en demander le déverrouillage selon les modalités décrites dans la définition de l'article « Terminal ».

7. Responsabilités

IGOOAN n'est pas responsable des incidents de Portabilité du Numéro, de quelque nature qu'ils soient, intervenant chez un opérateur tiers, ou encore résultant d'une faute imputable au Client.

Le Client doit notamment veiller à ce que le Numéro soit actif jusqu'à la date du portage.

V. CONDITIONS PARTICULIERES DE FOURNITURE DU SERVICE DE COUVERTURE ETENDUE

1. Objet

Les Présentes Conditions Particulières ont pour objet de définir les conditions de souscription et de fourniture applicables aux Services Couverture Etendue Voix et data mobile (ci-après le « SCE »).

2. Définition

«Couverture Indoor» : couverture radioélectrique GSM/EDGE et/ou 3G+ à l'intérieur d'un Site.

«Pico 2G ou 3G» : désigne l'Equipement radio mis à disposition du Client permettant de bénéficier du Service.

A moins qu'ils ne fassent l'objet d'une définition dans les présentes conditions particulières, les termes comportant une majuscule sont définis dans les Conditions Générales.

3. Description du Service

Le SCE est un service de confort destiné à améliorer sur un Site du Client la Couverture Indoor du Service mobile, en complément de la couverture du Réseau mobile de IGOOAN.

A ce titre, il permet d'obtenir, à l'intérieur du Site du Client, une meilleure qualité d'émission et de réception des communications mobiles voix et/ou Data, dans le cadre du Service Mobile fourni par IGOOAN.

4. Conditions préalables d'accès au Service

L'accès au SCE nécessite le raccordement du Site du Client par une Liaison DSL ou SDL fournie par IGOOAN, ainsi que l'installation d'Equipements radio spécifiques de type «Pico» 2G ou 3G, mis à disposition du Client dans ce cadre.

L'accès au SCE est par conséquent soumis aux conditions d'éligibilité au Service DSL, telles que définies dans l'article 3.2 des Conditions Générales

Outre le respect des conditions d'éligibilité susvisées, la mise en oeuvre du SCE nécessite la réalisation d'une qualification technique préalable destiné à :

Mesurer le niveau de couverture radio du Site par le Réseau Mobile,

Déterminer l'éligibilité du Site au SCE

définir, le cas échéant, le ou les emplacement(s) susceptible(s) d'accueillir l'Équipement dédié, au regard des contraintes de couverture radio et des caractéristiques du Site.

Dans ce cadre le Client :

- fournira à IGOOAN toutes les informations relatives au Site qui lui seront demandées par celle-ci afin de mener à bien l'étude de qualification technique.

- permettra à IGOOAN ou à ses prestataires d'accéder aux Sites en présence d'un de ses représentants.

L'étude de qualification fait l'objet d'un compte-rendu indiquant si le Site est éligible ou pas au SCE et à quelles conditions le cas échéant.

Dans le cas où le compte-rendu d'audit conclurait que le Site n'est pas éligible au SCE, le Bon de commande correspondant est résilié(e) de plein droit pour ce qui concerne le SCE et reste en vigueur au titre des autres Services souscrits par le Client.

L'accès au Service s'effectue selon les mêmes modalités et conditions que celles figurant à l'article 3 des Conditions Générales.

5. Installation des Equipements

Les Equipements permettant de bénéficier du SCE seront livrés et installés sur le Site par IGOOAN ou ses prestataires.

Les emplacements destinés à accueillir les Equipements et leurs accessoires seront choisis conjointement par IGOOAN et le Client, dans un espace dégagé permettant les interventions d'entretien. Les emplacements retenus devront permettre une utilisation optimale des Equipements.

Les Equipements seront installés par IGOOAN, ses préposés ou tout tiers autorisé par IGOOAN, conformément aux normes en vigueur et aux plans d'installation qui seront remis au Client par cette dernière,

Un état des lieux sera établi contradictoirement par les Parties, lors de la mise à disposition des lieux (état des lieux d'entrée) et lors de la restitution des lieux (état des lieux de sortie).

Le Client fournira gracieusement l'arrivée d'électricité et prendra à sa charge les frais d'électricité nécessaires au fonctionnement des Equipements pendant toute la durée du Contrat.

Selon le cas, le Client pourra être amené à mettre gracieusement à disposition de IGOOAN une paire de cuivre nécessaire au fonctionnement des Equipements, pendant toute la durée du contrat.

Le Client autorise IGOOAN à effectuer ou à faire effectuer tous branchements nécessaires au fonctionnement des Equipements (lignes téléphoniques, fibres optiques...). et à souscrire en son nom les abonnements adéquats.

La Desserte Interne afférente aux Equipements est réalisée conformément aux dispositions de l'article 3.2.3 (Desserte Interne) des Conditions Générales.

L'installation des Equipements est réceptionnée par le Dépositaire, qui signe à cette occasion un imprimé présenté par IGOOAN ou ses prestataires. La réception sans réserve, vaut acceptation des travaux d'installation réalisés.

6. Mise en service – Maintenance des Equipements

La fourniture du SCE nécessitant le raccordement Site par Liaison DSL ou SDSL, les modalités de mises en service du SCE sont identiques à celles décrites à l'article 5 (Mise en service) des Conditions Particulières de service Solutions de Téléphonie pour sites PBX/Pro PBX, Sites Centrex et Ligne fixe isolée.

L'entretien et les réparations des Equipements Techniques seront assurés par IGOOAN, ses préposés ou tout tiers autorisés par IGOOAN. Les Parties définiront d'un commun accord un horaire d'intervention le moins perturbant possible pour les activités du Client.

Sauf cas de force majeure, le Client n'est pas autorisé à intervenir sur les Equipements.

Le Client ne peut prétendre à aucune indemnisation en cas de mauvais fonctionnement, indisponibilité des Equipements ou action de maintenance préventive ou curative tardive.

Le Client devra informer IGOOAN, dès qu'il en aura connaissance des anomalies survenues dans le fonctionnement des Equipements, ainsi que des coupures d'électricité qui pourraient intervenir.

Les Equipements pourront momentanément être retirés pour révision ou remplacement, sans que cette indisposition des Equipements n'ouvre droit à indemnisation.

IGOOAN aura la faculté de céder et/ou sous-traiter la gestion et la maintenance des Equipements à tous tiers dûment autorisés.

7. Durée du Service

Sauf offre commerciale particulière, les Bons de Commande sont souscrits pour une durée minimale de 24 mois à compter de la date de mise en service.

8. Résiliation

Le Contrat et les Bons de Commandes peuvent être résiliés conformément aux modalités décrites à l'article 7 des conditions particulières de service Solutions Business Synchro pour sites Fixe synchro PBX et pour sites Fixe synchro Centrex.

9. Prix

Les prix applicables au Service sont définis dans le document « les Tarifs Pro et Entreprises » de IGOOAN en vigueur à la date de souscription du Service.

La date de début de facturation du Service est celle de la mise en service du SCE conformément aux modalités prévues à l'article 6 ci-dessus.

10. Obligations spécifiques du Client au titre du SCE

Le Client s'engage, dans le cadre du SCE, à respecter les obligations mises à sa charge aux termes des Conditions générales et notamment de ses articles 7 et 10.

Le Client fait son affaire de l'obtention des éventuelles autorisations nécessaires aux fins de l'installation des Equipements sur le Site, notamment au regard de la réglementation en vigueur et du propriétaire du Site le cas échéant.

Le Client s'engage à utiliser le SCE et les Equipements dans des conditions normales d'utilisation et conformément à leur destination. A cet égard le Client s'engage notamment à ne pas utiliser la Liaison DSL ou SDSL fournie par IGOOAN qui est uniquement dédiée au fonctionnement des Equipements.

En cas de travaux sur le Site nécessitant le déplacement des Equipements, le Client avertira IGOOAN par lettre recommandée avec accusé de réception avec un préavis de trois (3) mois avant le début des travaux, en lui précisant leur durée. Ce préavis ne s'applique pas en cas de travaux rendus nécessaires par la force majeure. A l'issue des travaux, IGOOAN pourra réinstaller les Equipements sur un emplacement répondant aux conditions de l'article 2.2.

Le Client s'engage à respecter les lois et règlements en vigueur quant à l'utilisation du SCE et notamment celles liées à la nature de son activité. A ce titre le Client garantit IGOOAN contre tout recours, quel qu'en soit le fondement, lié à l'utilisation du SCE.

11. Evolution du Service

Toutes les modalités relatives à l'évolution du Service (amélioration, modification des conditions techniques, du Service à l'initiative du Client, déménagement) sont identiques à celles figurant à l'article 13 des conditions particulières de service Solutions Business Synchro pour sites fixes synchro Pbx et pour sites Centrex.

VI – LE RÉSEAU PARTAGÉ

IGOOAN, les collectivités locales et les autres opérateurs GSM français se sont associés pour couvrir en France métropolitaine des zones ne bénéficiant d'aucune couverture par les réseaux GSM (ci-après dénommées « Réseau partagé »). Le Client sera informé de la connexion au Réseau partagé par l'affichage d'un code spécifique sur l'écran de son Terminal.

Lorsque le Client est connecté au Réseau partagé, il a accès à un service limité dont les conditions sont précisées dans les Tarifs.

VII- Résiliation du Service Mobile

En cas de résiliation anticipée du Contrat ou d'un Bon de Commande pendant les douze premiers mois de la période minimale d'engagement, le montant du dédit dont est redevable le Client, tel que prévu à l'article 12.2 des Conditions Générales, est majoré d'une somme forfaitaire dont le montant est défini dans les Tarifs.

CONDITIONS PARTICULIÈRES DE SERVICE SOLUTIONS DE TELEPHONIE POUR SITES PBX/PRO PBX, SITES CENTREX, ET LIGNE FIXE ISOLÉEARTICLE 1 : OBJET

Les présentes Conditions Particulières ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles IGOOAN met en oeuvre les moyens nécessaires à la fourniture au Client de son Service.

ARTICLE 2 : DÉFINITIONS

Les termes ci-après mentionnés ont la signification suivante.

« Accès VGA » : désigne un accès raccordé au réseau téléphonique de l'opérateur historique et commercialisé par IGOOAN dans le cadre de son offre de Service de Revente de l'Abonnement. Cet accès peut-être de type analogique, , numérique ou un Groupement d'accès numérique.

« Ligne analogique » : Désigne un accès VGA de type analogique raccordée au réseau téléphonique de Orange et qui bénéficie de l'usage d'un numéro unique de désignation (ND).

« Ligne numérique classique » : désigne un accès VGA numérique, au service RNIS de type T0. Il comprend 2 canaux B à 64 kbit/s chacun et 1 canal D à 16 kbit/s donnant accès à une interface appelée « interface RNIS ».

« Boîtier ATA » : désigne le boîtier de conversion permettant d'interconnecter au Service des équipements analogiques compatibles tels que certains télécopieurs.

« Écrasement » : désigne, sur un même accès, une offre qui se substitue à une autre offre.

« Éligibilité de la ligne téléphonique » : compatibilité technique de la ligne du Client avec les contraintes techniques de Service de IGOOAN.

« Groupement d'accès » : désigne un ensemble d'Accès de base numériques regroupés pour des raisons de traitement d'appels ou de gestion. Un Accès (ligne) du Groupement, appelé « Accès (ligne) de tête de Groupement », porte le numéro qui identifie le groupement. Son numéro est le Numéro de Désignation du Groupement (NDI). Un Groupement d'accès de base est constitué d'au moins deux Accès de base à la même adresse géographique. Il regroupe jusqu'à 8 accès.

« Interface de type T0 » : Interface d'accès de base normalisée RNIS permettant de fournir deux canaux voix.

« Interface de type T2 » : Interface d'accès primaire normalisée RNIS permettant de fournir de quinze à trente canaux voix.

« ND » (Numéro de Désignation) : désigne le numéro de téléphone de l'Accès (ligne) VGA.

« NDI » (Numéro de Désignation de l'Installation) : désigne le numéro de téléphone de l'Accès (ligne) VGA tête de groupement.

« Opérateur Partenaire » : désigne l'opérateur par l'intermédiaire duquel IGOOAN fournit le service de téléphonie fixe dans le cadre du Service Centrex, soit à la date signature des Conditions Particulières, la société Altitude Développement, ou tout autre opérateur qui lui serait substitué par la suite, ce que le Client accepte expressément.

« Plate-forme de Service de Convergence » : la Plate-forme technique qui permet de fournir la solution Centrex. Cette Plate-forme est interconnectée au réseau de IGOOAN d'une part, et au Site du Client d'autre part, par l'intermédiaire d'un Lien d'Accès.

« Service Associé VGA » : Désigne les prestations qui sont fournies dans le cadre de l'Accès VGA. Selon le type de prestations, elles sont soit incluses de base avec l'Accès VGA, soit proposées en option sur demande particulière du Client.

« Service Associé Ligne Analogique » : Désigne les prestations qui sont fournies dans le cadre de la ligne Analogique. Selon le type de prestations, elles sont soit incluses de base avec la ligne Analogique, soit proposées en option sur demande particulière du Client.

« Service de Préselection » : désigne le service permettant au Client de faire acheminer par IGOOAN ses communications sortantes au départ de ses Lignes fixes, tout en conservant ses installations et abonnements souscrits auprès de l'Opérateur historique.

« Service » : le ou les Service(s) fournis par IGOOAN et tels que décrits à l'article 3 des présentes Conditions Particulières.

« Service de Convergence » : le service proposé par IGOOAN permettant au Client, sous réserve de souscription à la solution fixe-mobile Centrex, de bénéficier, pour un même Utilisateur, à la fois du Service de téléphonie Fixe et du Service Mobile tel que définis aux présentes Conditions Particulières.

« Terminaux IP » : les terminaux fixes agréés par IGOOAN qui seront utilisés par le Client pour bénéficier du Service de téléphonie fixe.

« Service de Revente de l'Abonnement » (ci-après « SRA ») : désigne la fourniture par IGOOAN d'une prestation permettant au Client au moyen d'un Accès VGA ou d'une ligne analogique de bénéficier d'une offre globale de téléphonie fixe analogique

ARTICLE 3 : DESCRIPTION DU SERVICE

Au titre du Service, le Client bénéficie de tout ou partie des services décrits ci-après.

La liste, les caractéristiques et les conditions desdits services sont décrits dans les STAS dont le Client reconnaît avoir pris connaissance et accepté les termes préalablement à la signature des Conditions Particulières relatives aux services souscrits.

3.1 Service de téléphonie fixe Solution PBX

A titre liminaire, il est précisé que les dispositions relatives à la Solution PBX et ses modalités de fonctionnement valent également pour la Solution Pro PBX.

Dès lors, la Solution PBX et la Solution Pro PBX seront dénommés ci-après ensemble sous la seule dénomination de Solution PBX.

Dans ce cadre, le Service de téléphonie fixe comprend la fourniture d'un accès au Réseau de télécommunications de IGOOAN au travers d'interfaces de type T0 ou T2, et des services associés s'y rattachant qu'ils soient inclus dans l'offre ou qu'ils fassent l'objet d'une facturation spécifique.

Ce Service permet aux Utilisateurs du Client d'émettre des appels (appels sortants) vers n'importe quel numéro de téléphone du plan public de numérotation national ou international et de recevoir des appels (appel entrants) sur une tranche de numéros attribuée ou repris par IGOOAN. Ce Service est fourni, soit par l'intermédiaire d'un accès IP soit dans le cadre du SRA.

Solution Centrex

Dans ce cadre, le Service de téléphonie fixe est un service de Voix sur IP qui permet au Client de disposer de fonctionnalités de téléphonie classiques et évoluées assurées par la Plate-forme de Service de Convergence de IGOOAN.

Ce Service comprend le raccordement du Site du Client à la Plate-forme de Service de Convergence via une Liaison d'accès, ainsi que l'acheminement, par l'intermédiaire de l'Opérateur Partenaire et conformément à la réglementation en vigueur, des communications téléphoniques en provenance ou à destination des numéros du Client qui peuvent être soit des numéros portés soit des numéros affectés par l'Opérateur Partenaire au Client.

3.2 Le Service Mobile

La souscription de la solution fixe-mobile Centrex ou de la solution mobile Centrex en complément de la solution fixe Centrex permet au Client d'intégrer l'ensemble des lignes fixes et mobiles concernées dans le cadre d'un groupe fermé d'Utilisateurs et de bénéficier des fonctionnalités communes aux solutions fixe Centrex et mobile Centrex, ainsi que du Service de Convergence pour la solution fixe-mobile Centrex, telles que décrites dans les Tarifs et les STAS du Service.

Les conditions d'utilisation du Service Mobile sont plus amplement décrites dans les Conditions Particulières applicables à ce Service.

3.3 Service Internet

En complément d'une solution fixe Centrex, fixe-mobile Centrex, Tout-en-un Synchro ou une Solution PBX, le Client a la faculté de souscrire aux options de mutualisation accès Internet.

Ces options permettent au Client de bénéficier d'un accès permanent et illimité à Internet depuis son Site. Il est précisé que l'accès internet est fourni par l'intermédiaire d'une Liaison dont la capacité est mutualisée, dans le cadre d'un raccordement IP, avec le Service de téléphonie fixe tel que décrit ci-dessus.

En conséquence, l'attention du Client est attirée sur le fait que la capacité (bande passante) de la Liaison est affectée prioritairement à l'acheminement du trafic voix. Dès lors, IGOOAN ne peut garantir le débit réservé au trafic Internet.

En complément du Service de mutualisation Internet, le Client a la faculté de souscrire des services optionnels (messagerie, hébergement de sites Web, noms de domaine,...), selon les modalités définies dans les Conditions Particulières applicables à ces services.

3.4 SRA/Services Associés VGA/ Services de présélection /Services Associés Ligne Analogique

3.4.1 SRA

Le SRA permet au Client, pour ses services de téléphonie, d'avoir comme unique interlocuteur IGOOAN. A ce titre, IGOOAN lui facture l'abonnement téléphonique de l'opérateur historique ainsi que les communications sortantes, y compris les communications vers les numéros spéciaux, lesquelles restent néanmoins acheminées par l'opérateur historique. IGOOAN gère les accès du Client (commande et résiliation d'accès, gestion des incidents).

Le SRA peut être fourni sur la solution Ligne Analogique ou sur les Solutions Fixes PBX et Ligne numérique classique, que ceux-ci soient existants ou à créer.

Il ne peut en revanche être fourni sur :

- les accès supportant un poste d'exploitation de l'opérateur historique (postes internes à l'opérateur historique),
- les accès (ligne) corps d'un groupement technique,
- les accès en cours de création, de résiliation, de dénumérotation/renumérotation ou de déménagement,

- les accès temporaires,
- les cabines et publiphones,

les accès ou groupement supportant un contrat de détail de l'Opérateur historique de type « Numeris Duo » ou « Numeris Itoo ».

Les NDI peuvent être modifiés pour des raisons de contraintes techniques sous réserve d'un préavis de six (6) mois. Si le Client souscrit au SRA sur une ligne téléphonique déjà existante, il en conservera le numéro de téléphone, sous réserve que celui ait été initialement attribué par l'opérateur historique.

3.4.2 Services de Préselection

Le Service de Préselection permet au Client, pour ses services de téléphonie, d'avoir IGOOAN comme opérateur pour les communications sortantes de ses Lignes fixe, tout en conservant ses installations et ses abonnements auprès de l'Opérateur historique.

A ce titre, IGOOAN lui facture uniquement les communications sortantes, à l'exception des communications vers les numéros spéciaux ou numéros d'urgence, qui restent acheminées par L'opérateur historique.

Selon les cas, le Service de préselection peut être fourni sur les Accès analogiques ou numériques isolés ou les groupements d'accès créés ou à créer.

Il ne peut en revanche être fourni sur :

- les accès supportant un poste d'exploitation de l'opérateur historique (postes internes à l'opérateur historique),
- les accès (ligne) corps d'un groupement technique,
- les accès en cours de création, de résiliation, de dénumérotation/renumérotation ou de déménagement,
- les accès temporaires,
- les cabines et publiphones,
- les accès ou groupement supportant un contrat de détail de l'Opérateur historique de type « Numeris Duo » ou « Numeris Itoo ».

3.4.3 Services Associés Ligne Analogique/ Solution fixe PBX VGA, Ligne numérique complémentaire

Les Services Associés à la solution Ligne analogique, à la solution Fixe PBX VGA, et à la Ligne numérique complémentaire figurent dans les STAS. Indépendamment des Services inclus mentionnés ci-dessus, le Client pourra s'il souhaite y souscrire, et sous réserve d'éventuelles incompatibilités entre services, bénéficier de services optionnels dont la liste, les définitions et les conditions figurent dans les STAS.

3.5 Services optionnels (Solution Centrex)

IGOOAN met à la disposition du Client, dans le cadre des solutions Centrex, un ensemble de services optionnels décrits ci-après. La tarification de ces Services optionnels et des éventuels Équipements relatifs à leur utilisation figure dans les Tarifs en vigueur.

3.5.1 Solutions d'envoi et de réception de fax « Fax Virtuel »:

Le Service de Fax virtuel permet d'envoyer jusqu'à 10 pages de fax via l'Interface Synchro (dans un mode dit « web2fax »), et de recevoir des fax sur les adresses mails paramétrées dans cette même interface.

3.5.2 Location des Terminaux IP

a. Le Client s'engage à n'utiliser le Service qu'avec des Terminaux IP agréés par IGOOAN. Les Terminaux peuvent être acquis par le Client conformément aux Conditions Générales ou loués dans les conditions décrites ci-dessous. La livraison, le raccordement et la mise en service des Terminaux IP sont effectués par IGOOAN ou ses partenaires distributeurs installateurs. Le Client s'engage à faire un usage du Service conforme au guide d'utilisation des Terminaux IP remis par IGOOAN lors de la Mise en Service.

b. Conditions de location des Terminaux IP

La location est conclue à la date fixée dans le Bon de commande. IGOOAN fait ses meilleurs efforts pour assurer le bon fonctionnement des Terminaux IP, incluant l'entretien pièces et main d'oeuvre des Terminaux IP utilisés normalement. Sont exclues les réparations des dommages causés par la foudre, les surtensions, un usage anormal, des détériorations accidentelles ou dans tout cas de force majeure. Dans ces cas, les frais de remise en état par IGOOAN sont à la charge du Client. Sont également exclus de l'entretien les éléments mobiles (cordons, fils, prises) et les accessoires dont le renouvellement régulier est nécessaire.

En cas de dysfonctionnement des Terminaux IP, constaté par le Client, il appartient à celui-ci de le signaler à IGOOAN. Dans le cas où le déplacement de personnel de IGOOAN sur le Site est jugé nécessaire par IGOOAN, celui-ci est pris en charge par IGOOAN au titre des présentes dans la limite d'une (1) intervention par an par Terminal IP.

Lorsque le mauvais fonctionnement est établi, IGOOAN se réserve le choix des pièces à modifier ou à changer, des réparations à effectuer ainsi que des moyens en main-d'oeuvre nécessaires à la réparation des Terminaux IP.

c. Modification des Terminaux IP

Toute intervention sur les Terminaux IP opérée sans l'accord exprès, préalable et écrit de IGOOAN est interdite et peut entraîner la facturation au Client des frais de remise à niveau et la résiliation du Contrat.

IGOOAN peut, s'il estime que l'évolution technique le rend nécessaire, sans modifier les présentes Conditions, remplacer temporairement ou définitivement tout ou partie des Terminaux IP par d'autres Terminaux IP remplissant les mêmes fonctions et présentant des qualités similaires à celles des Terminaux IP remplacés, et ce sans que le Client ne puisse s'y opposer.

d. Restitution des Terminaux IP

Au terme d'un Contrat ou en cas de résiliation d'un Contrat, le Client doit restituer à IGOOAN les Terminaux IP loués dans le respect des dispositions de l'article 8 (Équipements) des Conditions Générales.

3.5.3 Installation des Terminaux IP

Installation

Au titre de cette prestation IGOOAN ou ses partenaires distributeurs installateurs assure l'installation et la mise en services des Terminaux IP nécessaires au bon fonctionnement du Service. Cette installation est réalisée par IGOOAN ou tout tiers désigné. Elle peut nécessiter plusieurs interventions.

Le Client devra faciliter l'accès à son Site pour permettre la réalisation de cette prestation, et fera son affaire de l'obtention des autorisations éventuellement nécessaires à cet effet.

Dans l'hypothèse où IGOOAN constaterait lors du rendez vous d'installation qu'il ne peut réaliser la Prestation pour une raison imputable au Client, IGOOAN facturera au Client un montant forfaitaire de 250 € HT (correspondant aux frais de déplacement du technicien).

La prestation inclut également la prise en main de la solution par le Gestionnaire du Site Client. Cette prise en main consiste en une explication de l'intervention réalisée, une présentation des Terminaux IP, et une démonstration générale du service Internet Gestionnaire (Interface Synchro Gestionnaire).
Echange sur Site

Contenu des Prestations

Au titre du service Echange sur Site IGOOAN s'engage à procéder, sur le Site du Client, au remplacement du Terminal IP sous réserve que la défectuosité de ce dernier intervienne concomitamment à celle du Terminal IP. Le Terminal de remplacement est un Terminal IP neuf dans le cas d'un Echange sur Site suite à une Panne à la mise en service. Dans les autres cas, il s'agit d'un Terminal IP remis à neuf identique ou de caractéristiques techniques équivalentes.

Transfert de propriété et garantie

La propriété du Terminal IP ou de l'Accessoire remplacé est transférée à IGOOAN au jour de l'échange tandis que le Client devient propriétaire du Terminal IP de remplacement.

Le Terminal IP de remplacement est garanti :

un an à compter de la date d'échange dans le cas où l'échange intervient suite à une Panne à la mise en service. trois mois à compter de sa date d'échange dans les autres cas. Toutefois, si la panne intervient plus de trois (3) mois avant la date d'expiration de la garantie du Terminal fixe d'origine, le Terminal IP de remplacement est garanti jusqu'à l'expiration de ladite garantie

Prix

Les services d'Echange sur Site sont facturés d'un montant forfaitaire à l'acte défini dans les Tarifs en vigueur. Les prix forfaitaires applicables au titre du Terminal IP de remplacement sont disponibles auprès du service après vente fixe. Ces prix sont susceptibles d'être modifiés à tout moment par IGOOAN. Par ailleurs, à défaut pour le Client de respecter le rendez-vous fixé pour procéder à l'échange, le Client sera facturé du coût de l'intervention.

Mode opératoire

Le Client doit contacter par téléphone au 01 70 71 99 00 le service après vente fixe de IGOOAN, en indiquant le lieu d'échange.

L'échange du Terminal IP sous 24 heures ouvrées permet, sous réserve de disponibilité, la fourniture en France métropolitaine à l'adresse choisie par le client, d'un Terminal IP de remplacement le jour ouvrable suivant sa déclaration de panne effectuée et validée par le Service Après Vente fixe de IGOOAN dans les conditions susmentionnées.

3.5.4 Musique d'attente Personnalisable

Au titre de cette option IGOOAN offre au Client la possibilité de définir des films sonores pour certains services de téléphonie (double appel, mise en garde,...). Ces films sonores sont paramétrables, via l'Interface Synchro du Client, pour une société, un site, un groupe de distribution d'appels, ou un utilisateur pré-décroché.

Il est précisé que IGOOAN ne fournit en aucun cas les films sonores au Client, celui-ci faisant son affaire de les concevoir ou de les acquérir sous sa seule responsabilité. Les films sonores sont mis en oeuvre par le Client, via l'Interface Synchro, sous la forme de fichiers informatiques respectant les formats définis par IGOOAN.

L'attention du Client est attirée sur le fait que l'utilisation d'un système d'attente musicale peut être soumise à déclaration auprès des organismes de gestion collective de droits d'auteurs (SACEM, SPP, SACD,...). Dans le cas où le film sonore choisi par le Client donnerait lieu au paiement de redevances au titre des droits d'auteurs, de producteur ou d'artiste interprète, ces redevances seront à la charge du Client.

Le Client s'engage à respecter les dispositions du Code de la propriété Intellectuelle dans le cadre de l'utilisation du Service et fera son affaire personnelle de toute réclamation ou action de tiers pouvant survenir du fait des films sonores qu'il aura sélectionné. Le Client s'engage à garantir IGOOAN à ce titre et supportera tous les coûts et dépenses qui pourraient résulter de ces réclamation ou actions.

3.5.5 Serveur Vocal Interactif

Ce service permet la réception des appels sur une ligne fixe à laquelle est associée une fonction « standard automatique », qui décroche automatiquement en diffusant une annonce vocale interactive.

Cette annonce vocale oriente les appelants vers une sélection de choix de transferts d'appels.

Le Service est administrable directement par le Client sur son Interface Synchro.

Les annonces vocales sont fournies par le Client sous forme de fichiers informatiques au format défini par IGOOAN dans les STAS du Service.

Le Client fait son affaire du respect des dispositions du Code de la Propriété Intellectuelle dans le cadre de l'utilisation du Service et garantit IGOOAN contre toute réclamation ou action de tiers.

3.5.6 Interface Synchro

Le service Interface Synchro permet au Gestionnaire du Client et à ses Utilisateurs d'activer et de configurer les fonctionnalités des différentes composantes du Service par l'intermédiaire d'une interface Web mise à la disposition du Client.

L'accès à l'interface nécessite une authentification à l'aide d'un login et d'un mot de passe qui seront communiqués au Client par courrier électronique.

Les identifiants peuvent être modifiés par IGOOAN à tout moment au cours du Contrat par envoi d'un courrier au Client. Les identifiants du Client sont personnels et confidentiels.

Le Client s'engage par conséquent à en assurer la sécurité, à en préserver la confidentialité et, en particulier, à ne pas les communiquer à des tiers. Il est seul responsable de l'utilisation faite de ses identifiants, quel que soit l'utilisateur, et des conséquences qui en résultent. Toute connexion ou opération effectuée à partir des identifiants du Client sera réputée avoir été effectuée par ce dernier. Le Client doit informer immédiatement IGOOAN de toute perte, détournement ou utilisation non autorisée de ses identifiants, IGOOAN ayant alors la possibilité de bloquer l'accès à l'Espace Clients ou de donner de nouveaux identifiants. En cas d'utilisation détournée ou non autorisée des identifiants du Client, la responsabilité du Client ne sera dérogée à l'égard de IGOOAN qu'à compter d'un délai d'un (1) Jour Ouvrable après la réception par le Service Clients de IGOOAN de la lettre recommandée avec avis de réception du Client l'informant de la perte, du détournement ou de l'utilisation non autorisée.

L'interface dédiée au Gestionnaire permet notamment d'administrer l'ensemble du parc fixe et mobile de la société, de définir le plan de numérotation abrégée, les services autorisés pour chaque utilisateur, les paramétrages de type renvois d'appels, interceptions de groupe, filtrages patrons secrétaires, ainsi que les différents filtrages et interdictions (numéros autorisés, numéros interdits).

L'interface dédiée à l'Utilisateur lui permet notamment de gérer ses propres paramètres de téléphonie, d'accéder à ses journaux d'appels (derniers appels émis, reçus, manqués), de consulter l'annuaire d'entreprise ou sa messagerie vocale.

ARTICLE 4 CONDITIONS PRÉALABLE D'ACCÈS AU SERVICE

4.1 Généralités

L'accès au Service nécessite, outre la collaboration active du Client, la mise en oeuvre des pré-requis techniques et administratifs tels que décrits dans l'article 3 des Conditions Générales et dans les STAS du Service.

Le Client est par ailleurs informé que l'interruption du Service de téléphonie fixe, en cas de panne électrique ou pour quelque cause que ce soit, entraîne une indisponibilité des numéros d'urgence (SAMU, Police, Pompiers ...).

De même, dans le cadre d'un accès IP, IGOOAN ne peut garantir le bon fonctionnement du Service avec des Terminaux Data Analogiques.

Aussi, il est recommandé au Client de conserver sur chaque Site une ligne téléphonique analogique, notamment afin de permettre au Client d'émettre des appels vers des numéros d'urgence le cas échéant, et d'utiliser les Terminaux Data Analogiques.

Dans le cadre de la solution Fixe PBX, le Client peut demander le raccordement centralisé d'un seul PBX portant la téléphonie de l'ensemble de ses Sites. Toutefois, dans cette hypothèse, le Client s'engage à mettre en place en collaboration avec IGOOAN un plan d'acheminement de ses appels ainsi qu'un protocole d'accès aux numéros d'urgence. IGOOAN ne pourra fournir des tranches de numérotation géographiques que pour les zones de numérotation élémentaires correspondant aux sites du client. Le Client est responsable de l'utilisation des dites tranches uniquement sur les postes téléphoniques des sites correspondant. En cas de déménagement d'un site, le Client doit en informer IGOOAN. Si le déménagement est effectué vers une autre ZNE, le Client est informé que les tranches de numéros de l'ancien site ne pourront être conservées.

Par ailleurs, dans le cadre d'un raccordement centralisé, l'acheminement des communications vers les services d'urgence nécessite que le Client fournisse et tienne à jour une table de correspondance entre ses numéros SDAs et la localisation physique du poste téléphonique associé. IGOOAN ne pourra être tenu responsable des conséquences d'une correspondance erronée, ou d'une évolution de l'installation du client qui n'aurait pas été portée à sa connaissance.,

S'agissant des Sites PBX, en complément des dispositions des Conditions Générales précitées il est précisé que l'installation du Service de téléphonie fixe, implique une manipulation des interfaces du PBX du Client, notamment un changement des connexions aux réseaux opérateurs. Le Client fait son affaire de cette manipulation et s'engage, à convoquer son installateur privé à la date et à l'heure convenue entre le Client et

IGOOAN, pour le raccordement du PBX à l'Équipement de IGOOAN.

Dans ce cas, le Client prend à sa charge les prestations facturées par son installateur privé.

En cas d'information erronée ayant conduit IGOOAN à livrer le Service sur un Site non approprié, IGOOAN pourra exiger du Client le versement de pénalités au montant total des dépenses engagées par IGOOAN pour livrer son Service sur ledit Site.

Lors de la souscription du Contrat, le Client choisit sous son entière responsabilité le nombre de communications simultanées qu'il souhaite attribuer au Site équipé de la solution Fixe PBX en fonction de la configuration de son Site et de ses usages.

S'agissant de la solution Fixe Centrex, en complément des dispositions des Conditions Générales précitées il est précisé, que l'accès au Service nécessite la réalisation préalable d'une validation technique qui vise à vérifier que l'aménagement du Site (LAN, locaux, câblage interne...) est conforme aux exigences des STAS du Service.

Cette prestation permet par ailleurs d'estimer le coût des éventuels travaux de mise à niveau du LAN du Site du Client.

La prestation de validation technique fait l'objet d'un compte-rendu communiqué au Client par IGOOAN. Le cas échéant, ce compte rendu est accompagné d'un devis chiffrant les travaux de mise à niveau du LAN nécessaires et d'un Bon de Commande intégrant les coûts additionnels correspondants.

Le Client dispose d'un délai de trente (30) jours ouvrés pour donner son accord sur le devis à IGOOAN. Le cas échéant le Client retourne à IGOOAN la Commande signée. En l'absence de réponse du Client dans le délai de 30 jours précité, le Contrat est résilié de plein droit et le prix de la prestation de validation technique est facturé au Client.

Le Service peut être souscrit par un Client déjà titulaire d'une offre Mobile de la gamme « Entreprises » de IGOOAN pendant la durée de son Contrat. Dans cette hypothèse la migration d'offre s'opère par la signature d'un Bon de Commande par le Client. Cette migration peut donner lieu à un réengagement dans les conditions prévues par les Tarifs.

Le Client est informé que l'opération de migration entraîne une interruption du service d'une durée d'environ quatre heures, qui pourra exceptionnellement être prolongée en cas de nécessité technique.

4.2 Cas particulier du SRA et de la Présélection

Le Client donne mandat à IGOOAN d'effectuer, en son nom et pour son compte, l'ensemble des démarches nécessaires auprès de l'opérateur historique pour obtenir la mise en oeuvre du SRA ou du Service de Présélection.

IGOOAN ne pourra être tenu responsable d'un éventuel refus de l'opérateur historique de mettre en oeuvre le SRA, et/ou la Présélection.

Le Client déclare (i) être titulaire des lignes et des accès de base ou, à défaut, avoir obtenu l'accord du ou des titulaire(s) et engager sa responsabilité en cas de litige soulevé par le titulaire de la ligne, (ii) avoir résilié ou avoir commencé les démarches de résiliation de l'ensemble des services préexistants sur la ligne ou, pour la demande de Présélection, s'engage à maintenir un abonnement auprès de l'opérateur historique.

La souscription au SRA à la différence de la souscription au Service de Présélection entraîne la résiliation automatique de l'abonnement téléphonique souscrit par le Client auprès d'Orange ainsi que toute présélection existante auprès d'un opérateur tiers.

La souscription au Service de Présélection entraîne la suppression technique des présélections existantes mais n'entraîne pas la résiliation du contrat de présélection souscrit auprès d'un opérateur tiers dont la résiliation incombe au Client.

L'opérateur historique ou l'opérateur tiers continuera à facturer le matériel (terminal, télécopieur notamment) loué par le Client.

La mise en oeuvre du SRA entraîne les conséquences suivantes pour le Client :

impossibilité de sélectionner appel par appel un autre opérateur pour acheminer ses communications téléphoniques ou de souscrire à la présélection auprès d'autres opérateurs téléphoniques,
interruption technique des services téléphoniques (de type canal D sur accès de base) supportés par sa ligne téléphonique.

dans certains cas, pour la solution Ligne analogique, l'interruption des services Internet sur DSL portés sur les fréquences haute de la paire de cuivre. Dans ce cas, il est de la responsabilité du client de contacter son FAI pour la remise en état de son service Internet.

Le Client peut sur la solution Ligne Analogique souscrire à une offre de détail haut débit sous réserve qu'elle repose sur l'utilisation des fréquences hautes de la paire de cuivre.

La mise en oeuvre du SRA sur une ligne numérique ou analogique écrase les offres préexistantes sur ladite ligne. Il appartient au Client de résilier les services incompatibles avec la mise en oeuvre du SRA directement auprès des opérateurs ou prestataires concernés dans les conditions contractuelles souscrites. IGOOAN ne pourra encourir aucune responsabilité de ce chef.

ARTICLE 5 : MISE EN SERVICE

Les Parties conviendront pour chaque Service commandé, d'une date de mise en service prévisionnelle. Une fois les opérations d'installation effectuées, IGOOAN, le cas échéant, réalise contradictoirement avec le Client une série de tests destinés à vérifier le bon fonctionnement du Service. La mise en Service donne lieu à l'établissement d'un avis de mise en service qui est transmis au Client par courrier, fax ou e-mail.

Le Client dispose d'un délai de cinq (5) jours ouvrés à compter de la date de l'avis de mise en service pour contester par écrit la mise en service. A défaut de contestation par écrit du Client dans le délai précité, le Service sera réputé mis en service et accepté par le Client à la date figurant sur l'avis de mise en service.

En cas de contestation de la mise en service dûment justifiée, IGOOAN s'engage à corriger les anomalies signalées par le Client et à proposer au Client, dans les meilleurs délais, un rendez-vous pour une nouvelle mise en service qui donnera lieu à l'émission d'un nouvel avis de mise en service.

En cas d'information incomplète ou erronée figurant dans le Bon de Commande et/ou en cas de non-respect de ses obligations préalables par le Client et tel que visés à l'article 3.2 des Conditions Générales, IGOOAN se réserve le droit de facturer au Client chaque déplacement supplémentaire nécessaire à la réalisation de la mise en service, notamment dans le cas suivant :

Défaut d'environnement (énergie, emplacement dans le local où doit être installé l'Équipement de IGOOAN),
Défaut d'accès au Site imputable au Client (Impossibilité pour IGOOAN de se rendre à la date et heure convenue sur le Site),

Report de date ou annulation moins de 5 jours avant la date prévue d'intervention de IGOOAN,

Défaut de capacité à localiser la tête de câble Orange sur le Site, Défaut d'information sur la complexité de la Desserte Interne à réaliser. Il est de la responsabilité du Client de signifier à IGOOAN les caractéristiques de la Desserte Interne (travaux, longueur, ...) adapté à ses locaux et nécessaire à la mise en service. Toute desserte spécifique doit être disponible à date et heure convenue pour la mise en service des Équipements.

Défaut de réalisation d'une Desserte Interne dans le cas où le Client aurait conservé la prise en charge de la réalisation de cette desserte,

Tout autre fait imputable au Client entravant la réalisation de la mise en service.

Sans préjudice des dispositions précédentes, et par dérogation à l'article 4.2 des Conditions Générales, si la mise en service prévisionnelle du Site n'a pas pu être respectée du fait du Client, ce dernier sera facturé de la totalité des mensualités relatives au Service. Cette facturation débutera dès lors que le retard sur la date de mise en service prévisionnelle dépasse 7 jours ouvrés.

ARTICLE 6 : DURÉE DU SERVICE

Pour la solution Ligne analogique et Fixe PBX, , sauf accord contraire des Parties, les Bons de Commande sont souscrits pour une durée minimale de trente-six (36) mois à compter de la date de début de facturation telle que définie à l'article 8 ci-après.

Pour la solution Centrex, sauf accord contraire des Parties, les Bons de Commande sont souscrits pour une durée minimale de trente-six (36) mois, pour chaque ligne fixe et de vingt-quatre (24) mois pour les lignes souscrites dans le cadre du Service Mobile. Cette durée minimale est décomptée à partir de la date de mise en service de chacune des dites lignes objet du Bon de Commande.

ARTICLE 7 : RÉSILIATION

7.1 Le Contrat et les Bons de Commande peuvent être résiliés conformément aux modalités prévues dans les Conditions Générales.

7.2 En cas de résiliation du Bon de Commande d'un Site avant le terme de sa période d'engagement, le Client sera redevable de la totalité (100%) des mensualités restant dues au titre du Service jusqu'à la fin de la période d'engagement, hors remise

7.3 Les règles de résiliation applicables aux lignes souscrites dans le cadre du Service Mobile sont définies dans les Conditions Particulières de ce Service.

7.4 Dans l'hypothèse d'une résiliation partielle du Service de Convergence par le Client, les mensualités restant dues par le Client au titre du Service résilié, seront calculées sur la base du tarif de l'abonnement mensuel du Service concerné hors remise à la date de sa souscription.

7.5 Le Service de Préselection peut être résilié sans frais à tout moment avec un préavis de 3 mois. Les modalités de résiliation sont décrites aux Conditions Générales.

ARTICLE 8 : CONDITIONS FINANCIÈRES

8.1 Prix

Les tarifs applicables au Service sont définis dans le document tarifaire en vigueur à la date de souscription du Service.

8.2 Facturation

8.2.1 Facturation sites PBX et sites Centrex

La facturation débute à compter de la première des deux dates suivantes :

la date de mise en service du Site conformément aux modalités prévues à l'article 5 ci-dessus,

ou la date à laquelle le Client est en mesure d'émettre des appels sortants dans le cadre du Service de téléphonie fixe.

8.2.2 Facturation SRA

Le SRA fait l'objet :

d'une facturation de frais lors de la mise en service du SRA,

d'une facturation à la consommation établie mensuellement pour le trafic correspondant au mois précédent.

Toute consommation non facturée au titre du mois précédent sera facturée le(s) mois suivant(s),

d'une facturation mensuelle d'avance pour les abonnements et les redevances, avec, le cas échéant, un montant minimal de facturation.

La première facture inclut les abonnements facturés prorata temporis et les frais de mise en service.

Lors du terme ou de la résiliation du Contrat, le mois entier est dû.

ARTICLE 9 UTILISATION DU SERVICE

9.1 Utilisation du Service de téléphonie fixe

9.1.1 Attribution du numéro

La réception des appels entrants se fait sur une tranche de numéros de téléphone du plan de numérotation national.

Selon les souhaits du Client formalisés dans le Bon de Commande, cette tranche de numéros de téléphone peut être :

incluse dans les tranches de numéros attribués à IGOOAN ou à l'Opérateur Partenaire par l'Autorité de Régulation des Communications Électroniques et des Postes (ARCEP),

la même que celle qui avait été attribuée précédemment au Client par son ancien opérateur.

L'attribution d'un numéro ou sa conservation n'en transfère pas la propriété au Client, il ne peut donc être cédé, concédé, donné en nantissement ou plus généralement donner lieu à aucun acte de disposition ou de sûreté.

Les demandes du Client notamment quant à l'architecture technique qu'il souhaite voir déployer pour ses Sites et les spécificités du protocole IP ont comme double conséquence i) de ne pas permettre l'affectation de ses numéros conformément à la zone de numérotation élémentaire correspondante aux implantations de ses postes téléphoniques, ii) d'engendrer d'éventuelles difficultés techniques en cas de demande ultérieure par le Client de portabilité des numéros susmentionnés.

9.1.2 Portabilité du Numéro

La Portabilité permet au Client de changer d'opérateur de télécommunications pour confier son trafic à un autre opérateur (ci-après « Opérateur Prenant ») tout en conservant les numéros fixes attribués par son opérateur d'origine (ci-après « Opérateur Cédant ») pour un type d'accès. Un numéro bénéficiant de la portabilité est dit « porté ».

La demande de Portabilité Fixe d'un numéro doit être formulée lors la signature du Bon de commande par le Client titulaire du contrat d'abonnement au service téléphonique de l'Opérateur Cédant pour le type d'accès concerné.

La signature du Bon de Commande de IGOOAN vaut mandat donné à IGOOAN et permet à IGOOAN d'effectuer les démarches auprès de l'Opérateur Cédant pour mettre en oeuvre le portage du numéro et tient lieu de lettre de résiliation du contrat d'abonnement établi entre le Client et l'opérateur Cédant pour le numéro porté ainsi que l'accès correspondant. Le Client ne pourra en aucun cas céder à un tiers le ou les numéros pour lesquels il a demandé la Portabilité Fixe.

La mise en oeuvre de la Portabilité Fixe est soumise à la condition suspensive que le Client soit en conformité avec l'ensemble de ses obligations contractuelles définies dans le contrat qui le lie avec l'Opérateur Cédant. Ce dernier pourra rejeter, reporter ou engager des études techniques complémentaires concernant la Portabilité Fixe des numéros, entre autre, dans les cas suivants :

l'adresse du Client est erronée,

le nom du titulaire du numéro n'est pas correct,

les numéros sont réservés chez l'Opérateur Cédant par le Client mais sont non actifs,

les lignes correspondent à un abonnement temporaire,

les numéros géographiques sont déjà portés par un autre opérateur.

IGOOAN informera le Client de la décision prise par l'Opérateur Cédant dans les meilleurs délais. IGOOAN ne peut intervenir en aucune façon ni sur le principe ni sur les délais de mise en oeuvre de la Portabilité Fixe et ne pourra être tenue responsable du non-respect de la date de mise en oeuvre.

En cas de rejet ou de report de la demande par l'Opérateur Cédant, le Client pourra formuler une nouvelle demande de Portabilité Fixe après s'être mis en conformité avec les motifs de rejet ou de report avancés par l'Opérateur Cédant.

9.1.3 Présentation du Numéro chez le correspondant

La présentation du numéro de téléphone du Client s'affiche par défaut sur l'équipement terminal de son correspondant, à l'exclusion des appels à destination des réseaux mobiles et internationaux et ce, sous réserve des paramétrages effectués par le Client, selon la solution choisie, ou via le PBX, ou via l'Interface Synchro.

Dans ce dernier cas, le Client peut toutefois s'opposer à la présentation de son numéro sur l'équipement terminal de son correspondant appel par appel ou effectuer le paramétrage correspondant via l'Interface Synchro, auquel cas les numéros appelants du Client ne seront pas présentés à leurs correspondants, à l'exception des appels effectués vers les services d'urgence.

9.2 Utilisation du Service de téléphonie mobile

L'utilisation de ce service est décrite dans les Conditions Générales et particulières qui lui sont applicables.

ARTICLE 10 : OBLIGATIONS SPÉCIFIQUES DU CLIENT AU TITRE DU SERVICE

10.1 Généralités

10.1.1 Un recensement des données Client est nécessaire à la programmation du Service par IGOOAN : caractéristiques du plan de numérotation, données Utilisateurs (nom, prénom, numéro d'annuaire, mail, profil, restrictions d'appels, estimation des volumes de communication, etc...). Ces données sont à fournir par le Client, par l'intermédiaire du fichier d'information client qui lui est communiqué par IGOOAN postérieurement à la signature du Bon de commande.

En cas de retard ou d'erreur du Client dans la communication des données, la Mise en Service est différée en fonction du nombre de jours supplémentaires nécessaires à la fourniture ou la correction desdites données par le Client.

Si le retard susmentionné excède 30 jours, IGOOAN pourra annuler la commande du Client et lui réclamer une pénalité forfaitaire correspondant à un an d'abonnement au Service.

10.1.2 Le Client s'interdit d'affecter les lignes souscrites au titre du Service de téléphonie fixe à un autre Site que celui figurant sur la commande afférente aux dites lignes, sauf accord exprès et écrit de IGOOAN.

Le Client s'engage à mettre en oeuvre les mesures de sécurité adéquates afin notamment d'empêcher d'éventuels branchements clandestins ou l'utilisation frauduleuse du Service et garantit IGOOAN contre toutes les conséquences financières.

Le Client est seul responsable de l'utilisation du Service et donc des conséquences de toute utilisation illégale abusive frauduleuse ou illicite, d'une part et d'autre part du contenu des informations, messages, données ou communications échangées par l'intermédiaire des Services (le « Contenu »), ou de toute autre utilisation des Services de IGOOAN par le Client ou par toute personne ou entité ayant accédé aux Services via le Client ou les Équipements de ce dernier (un « Utilisateur »).

Il garantit IGOOAN contre tout dommage (en ce compris les frais de procédure et d'avocat), contre toute réclamation, action, revendication, procédure exercée à son encontre et qui résulterait de l'utilisation du Service ou des Contenus.

10.1.3 En cas d'utilisation inappropriée du Service par le Client, IGOOAN se réserve le droit de suspendre le Service puis de résilier le Contrat conformément aux dispositions de l'article 12 des Conditions Générales.

Dans le cadre des présentes, sont notamment considérées comme des cas d'utilisation inappropriée du Service sans que la liste ci-après ne présente un caractère exhaustif :

l'utilisation à titre gratuit ou onéreux du Service en tant que passerelle de réacheminement de communications, l'utilisation ininterrompue du Service par le biais notamment d'une composition automatique et en continu de numéros sur la ligne,

l'utilisation de la ligne via la connexion à un automate d'appel (ex : télécopieur, modem, serveur fax) permettant la programmation d'envoi de messages et ce, quelle qu'en soit la finalité,

la programmation d'un télécopieur en vue de la diffusion de télécopies à des fins publicitaires ou promotionnelles ou d'envoi en masse de télécopies (« fax mailing »),

l'envoi en masse de messages, de façon automatisée ou non, et ce, quelle qu'en soit la finalité,

l'utilisation du Service vers des services accessibles depuis des serveurs vocaux ou Internet, consultables par le biais d'un numéro géographique et d'une façon plus générale l'utilisation du Service vers toute plate-forme de services bénéficiant d'une rémunération directe ou indirecte du fait de la durée des appels passés par le Client,

l'utilisation pour un centre d'appel, l'émission d'appels dont l'acheminement est détourné ou rerouté via des plateformes téléphoniques.

Le Client s'engage à respecter les volumes d'usage tels que définis dans le Guide des Tarifs Entreprises pour les appels illimités compris dans niveaux certains de niveaux de générosité des solutions.

10.2 Responsabilité spécifique du Client relative au SRA

10.2.1 Équipement et Terminaux

L'accès à certains Services Associés VGA ou Services Associés VGA Ligne Fixe Isolée nécessite de disposer d'un terminal possédant les fonctionnalités adéquates à leur usage. Il est de la responsabilité du Client de vérifier auprès de IGOOAN si les Services Associés VGA souhaités seront effectivement gérés par celui-ci.

Certains équipements du Client (poste téléphonique, modem numérique ou adaptateur, standard téléphonique Numéris ou PABX, ...) peuvent être programmés pour activer certains des Services précités, sans abonnement et facturés à l'utilisation, de manière automatique. Le Client doit donc se renseigner spécifiquement sur ce sujet auprès de IGOOAN afin de vérifier que son équipement ne programme pas automatiquement les Services précités.

10.2.2 Dimensionnement

Le Client doit adapter le nombre de ses Accès VGA et la Ligne analogique au volume des appels qui lui sont destinés de façon à ne pas perturber le Service et le réseau commuté de l'opérateur historique.

10.2.3 Entretien et garde

Le Client est responsable de la conservation en bon état des canalisations, gaines et passages de câbles et les dispositifs de terminaison intérieurs situés à l'intérieur de la propriété desservie et mis à la disposition de l'opérateur historique pour la fourniture du Service.

Le Client doit ainsi prendre en charge les frais d'entretien et de réparation des installations précitées ainsi que ceux du ou des câble(s) de raccordement en cas de détérioration de ceux-ci.

Toute dépose, modification, réparation du ou des câble(s) de raccordement dans la propriété desservie doit être faite avec l'assistance de l'opérateur historique.

10.2.4 Raccordement pour les Accès numériques isolés ou en Groupement

Le Client s'engage à ne pas déplacer, modifier ou remplacer la « Terminaison Numérique de Réseau » installé par l'opérateur historique pour permettre l'Accès VGA.

ARTICLE 11 GARANTIES DE QUALITÉ DE SERVICE

IGOOAN s'engage, au titre des garanties de qualité de service (QoS), sur le Service de téléphonie fixe hors Liaisons Standard, et hors sites Centrex dont le premier bon de commande contient moins de 6 Solutions fixe Centrex ou fixe-mobile Centrex.

Le Service Internet bénéficie des garanties QoS uniquement dans le cas où le Client a souscrit l'option de mutualisation Internet SDSL.

Les Garanties de Qualité de Service comprennent :

La Garantie de Délai de Rétablissement,

La Garantie de Taux de Disponibilité du Service,

Les délais de Mise en Service,

Les indicateurs permettant de mesurer la qualité du Service et notamment le taux de disponibilité, sont calculés hors périodes de maintenance programmées par IGOOAN.

11.1 Cellule Assistance Technique

Ce service de IGOOAN assure la prise en charge et le suivi des Incidents notifiés par le Client selon les modalités décrites ci-après. La Cellule Assistance Technique est accessible par téléphone au n° 01 70 71 99 00.

Le Client doit s'assurer préalablement à la notification d'un Incident que celui-ci ne se situe pas sur ses propres Équipements ou sur son Site.

Le Client communiquera à la Cellule Assistance Technique toutes les informations lui permettant l'identification du Client et la qualification de l'Incident.

11.2 Définitions et modalités

11.2.1 Période de Couverture des Garanties

La Période de Couverture des Garanties correspond par défaut à la période du lundi au vendredi, de 8H30 à 19H00 (hors jours fériés).

11.2.2 Incident

L'Incident s'entend de toute interruption totale du Service signalée à la Cellule Assistance Technique par le Client et dûment constatée par IGOOAN.

Le Ticket d'Incident est créé par IGOOAN à compter de la signalisation de l'Incident par le Client par téléphone.

Pour chaque Incident, un numéro de Ticket d'Incident est attribué au Client par IGOOAN.

Le Ticket d'Incident est fermé par IGOOAN quand le Service est rétabli. Suite à la résolution de l'Incident, la Cellule Assistance Technique constate avec le Client le rétablissement du Service et la clôture de l'Incident.

Si l'Incident résulte d'un élément ou d'un Équipement exploité par le Client ou relevant de la responsabilité du Client, l'intervention de IGOOAN pourra être facturée au tarif en vigueur.

11.2.4 Délai d'Intervention

Le délai d'Intervention s'entend du délai entre l'ouverture du Ticket d'Incident et la communication au Client d'un premier diagnostic comprenant notamment l'origine supposée de l'Incident et un délai estimatif de résolution de l'Incident.

Le Délai d'Intervention ne court que pendant la Période de Couverture des Garanties.

Toute période pendant laquelle le Client ne pourra assister IGOOAN dans les opérations de diagnostic, notamment pour fournir des informations nécessaires à ces opérations, réaliser des tests ou accéder aux Équipements et/ou Site Client, ne sera pas prise en compte dans le calcul du Délai d'Intervention.

11.2.5 Délai de Rétablissement

Le Délai de Rétablissement s'entend du délai entre l'ouverture du Ticket d'Incident et la résolution de l'Incident telle qu'indiquée sur le Ticket d'Incident. Le Délai de Rétablissement ne court que pendant la Période de Couverture des Garanties.

Toute période pendant laquelle le Client ne pourra assister IGOOAN dans la résolution de l'Incident, notamment pour fournir des informations nécessaires à la résolution de l'Incident, réaliser des tests ou accéder aux Équipements et/ou au Site du Client, ne sera pas prise en compte dans le calcul du Délai de rétablissement.

11.2.6 Taux de Disponibilité

Chaque période de Calcul du Taux de Disponibilité débute à la Date de Mise à Disposition Effective du Service sur un Site et se calcule exclusivement pour les Incidents se produisant pendant la période de couverture définie à l'article 11.2.1 ci-dessus.

Ce Taux, exprimé en pourcentage, est calculé annuellement à l'aide de la formule suivante :

Taux de Disponibilité : (Temps de référence-Temps de panne) / Temps de référence,

Temps de référence : une année pleine, en minutes (365x24x60),

Temps de panne : somme, en minutes, pendant la Période de Calcul de Couverture des Garanties, des Délais de Rétablissement.

11.2.7 Pénalités

En cas de non-respect des Garanties de Qualité de Service, IGOOAN sera redevable au Client des Pénalités libératoires dont le montant est mentionné aux articles 11.3 et 11.4 des présentes Conditions Particulières et plafonné, par année et pour un Site donné, à un mois d'abonnement mensuel à la solution Fixe PBX ou aux solutions fixe Centrex du Site (à l'exclusion des abonnements aux options ou autres services) ou à 20% de la moyenne mensuelle des sommes facturées par IGOOAN au titre de la présélection pendant les 3 derniers mois de la période annuelle de référence.

Le montant cumulé des pénalités au titre de l'ensemble des Sites par année (calculée à partir de la date de signature du Contrat) ne pourra pas dépasser un montant égal à 10% des factures réglées par le Client au cours de l'année au titre du Service.

Pour bénéficier des Pénalités, le Client doit en faire la demande écrite auprès de IGOOAN dans les trente (30) jours calendaires suivant la fin du mois au cours duquel l'événement donnant droit à Pénalité s'est produit.

L'acceptation tacite ou exprès ou le versement de Pénalités par IGOOAN au titre des présentes Garanties emportent renonciation exprès à agir à l'encontre de IGOOAN, ces pénalités constituant la seule conséquence du non-respect par IGOOAN des Garanties de Qualité de Service.

Le Client n'a droit à aucune Pénalité et la responsabilité de IGOOAN ne peut être engagée en cas de suspension, dégradation du Service, ou dommages liés à un cas de force majeure, au fait d'un tiers ou d'un opérateur, au fait du Client (incluant notamment les cas d'interruption de Service demandée par le Client, de dysfonctionnement dû aux équipements, circuits, applications, logiciels, codes, matériels informatiques du Client, d'actions ou d'omissions de la part du Client ou de l'un de ses clients ou fournisseurs), ou d'une opération de maintenance régulièrement planifiée.

11.3 Délais de Mise en Service

11.3.1 Pour une configuration de moins de vingt (20) Sites

Le délai maximum de Mise en Service du premier Site est de :

- quarante-quatre (44) Jours Ouvrés pour les Sites portant une solution fixe Centrex ou fixe PBX
- vingt-deux (22) Jours Ouvrés pour les solutions Lignes Analogiques.

11.3.2 Pour une configuration de plus de vingt (20) Sites ou pour la mise en place de Liaisons spécifiques « spécialisées » ou « très haut débit »

Les Parties détermineront d'un commun accord un planning de Mise en Service. A défaut d'accord des Parties dans un délai de vingt et un (21) jours suivant la signature du Bon de Commande, le planning sera défini en derniers recours par IGOOAN.

11.3.3 Pour le Service de Présélection

Le délai maximum de mise en service du Service de Présélection est de dix (10) Jours Ouvrés.

Les délais visés au présent article courent à compter de la réception du Bon de Commande complet et signé par IGOOAN et dûment complété par les pièces nécessaires à la mise en Service du site comme notamment l'ensemble des annexes techniques.