



CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DES FORFAITS IZI

Applicables à compter du 10 mars 2011

Entre :

Le Client

Et

MOBIUS sous sa marque izi, société par actions simplifiée au capital de 495 580 euros dont le Siège Social se situe au 1 Av. T. Drouhet - ZAC 2000 - BP 70386 - 97829 Le Port CEDEX - Ile de la Réunion, immatriculée au RCS de Saint Denis sous le numéro 432 891 786, joignable sur son site Internet www.izi.re, et par téléphone au 0800 234567 (appel gratuit depuis un fixe), représentée par son Président, ci-après dénommée « izi ».

Le Contrat comprend :

- Les présentes CGV - Conditions Générales de Vente des Forfaits,
- Le Formulaire d'Inscription,
- Les Brochures Tarifaires relatives aux Forfaits et au Service de Téléphonie izi,
- Les CSV - Conditions Spécifiques de Vente des options izi,

L'ensemble forme un tout indissociable est ci-après dénommé le « Contrat ».

izi est un opérateur de Réseau et de services de télécommunications électroniques autorisé par l'ARCEP dans le cadre des dispositions de l'Article L.33.1 du Code des Postes et des communications électroniques, permettant le déploiement d'un Réseau et la fourniture de services de communications électroniques. Il a conclu une convention d'accès à la Boucle Locale avec l'Opérateur Historique, et signé des conventions d'interconnexion avec d'autres opérateurs de télécommunication pour assurer la continuité des services proposés.

izi propose une offre d'accès à des services de communications électroniques qui repose sur la technologie DSL au moyen de la Boucle Locale de l'Opérateur Historique.

DEFINITIONS

ADRESSE IP : série de numéros permettant d'identifier de façon unique un équipement sur le Réseau Internet.

ADSL - ASYMMETRIC DIGITAL SUBSCRIBER LINE : désigne une norme de communication qui permet d'utiliser une Ligne Téléphonique du RTC pour transmettre et recevoir des signaux numériques de Haut Débit, de manière indépendante du Service de Téléphonie.

ARCEP : Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes - 7 square Max Hymans - 75 730 PARIS CEDEX 15.

BANDE PASSANTE : désigne la capacité de transmission d'une liaison de transmission. Elle détermine la quantité d'informations (en bits par seconde, bits/s) qui peut être transmise en une seconde.

BLF - BOUCLE LOCALE FILAIRE : partie physique de la Ligne Téléphonique filaire appartenant à l'Opérateur Historique qui relie la prise téléphonique (Point de Terminaison) chez le Client, au Répartiteur situé dans le NRA dont il dépend. La distance entre le Point de Terminaison et le NRA contribue à déterminer l'éligibilité de la Ligne aux offres Internet HD.

CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES : désigne les paramètres techniques conditionnant la capacité d'une Ligne à recevoir le signal nécessaire au bon fonctionnement des Services en termes de qualité et de Débit, en fonction notamment de la longueur de la Ligne (longueur totale, ainsi que longueur et calibres des différents tronçons) et de l'état de l'Équipement du Client, et en particulier de l'état du segment de câblage, situé dans le local du Client et sous sa responsabilité, compris entre le Point de Terminaison de la Boucle Locale de l'Opérateur Historique et l'Équipement Terminal.

CLIENT : désigne toute personne physique souscrivant au Service izi.

COMMUNICATIONS INTERPERSONNELLES : désigne l'ensemble des communications électroniques, parmi lesquelles les communications téléphoniques, entre des utilisateurs particuliers ou professionnels, qui ne sont pas réalisées dans le cadre de l'accès à un Service à Valeur Ajoutée.

DÉBIT IP : Débit maximum de la liaison IP établie entre l'Équipement Terminal et l'Équipement du Réseau d'accès d'izi. Le débit maximum annoncé ne peut être atteint que si les Caractéristiques Techniques de la Ligne le permettent.

DÉGROUPE : Le Dégroupage désigne une opération technique permettant l'accès à la BLF par un opérateur autre que l'Opérateur Historique. Les opérateurs installent leurs propres équipements au niveau des Répartiteurs de l'Opérateur Historique, et sont alors en mesure de contrôler l'Accès Internet HD de bout en bout et de fournir un service différencié de celui de l'Opérateur Historique.

Le Dégroupage se décline en deux options :

- **DÉGROUPE PARTIEL** : permet à izi, grâce à un filtre, d'offrir un service Internet HD x-DSL sur la bande de fréquences haute de la Ligne du Client, tandis que l'Opérateur Historique continue à fournir le Service de Téléphonie sur la bande basse ; le Client conserve donc un abonnement téléphonique à l'Opérateur Historique,
- **DÉGROUPE TOTAL** : permet à izi de raccorder l'intégralité d'une Ligne à ses propres équipements, et donc de fournir à la fois la téléphonie et l'Internet HD. Le Client n'est donc plus abonné à l'Opérateur Historique.

ÉLIGIBILITÉ DE LA LIGNE TÉLÉPHONIQUE : compatibilité technique de la Ligne du Client avec les contraintes techniques des offres izi, déterminée a priori sur la base des informations transmises par l'exploitant de la BLF.

EQUIPEMENT DU CLIENT OU EQUIPEMENT PERSONNEL : désigne l'installation terminale aux normes en vigueur, sous la responsabilité du Client, comprenant notamment le câblage téléphonique en aval du Point de Terminaison de la BLF de l'Opérateur Historique, l'équipement informatique (y compris logiciels), le téléviseur équipé d'un connecteur Périel et/ou HDMI, ainsi que le combiné téléphonique. L'Équipement du Client doit être compatible avec la fourniture des services izi et l'Équipement Terminal izi.

EQUIPEMENT TERMINAL : désigne le Point de Terminaison du Réseau de izi, constitué d'un (ou plusieurs) appareil électronique et de ses accessoires, et qui sert d'interface entre l'équipement informatique et éventuellement téléphonique et/ou audiovisuel du Client, et le Réseau de izi.

ESPACE PERSONNEL OU ESPACE PERSO : désigne l'espace sécurisée de gestion en ligne des services abonnés izi.

FORMULAIRE D'INSCRIPTION : document remis au Client lors de la souscription à un Forfait izi ; le document doit être retourné par le Client à izi, daté et signé.

HD - HAUT DÉBIT : le terme Haut Débit fait référence à des Débits d'accès au Réseau Internet supérieurs à ceux des accès analogiques par modem dits bas-débits (typiquement : 56 kilobits par seconde).

IDENTIFIANTS OU IDENTIFIANTS DE CONNEXION : désigne les codes d'accès (identifiant et mot de passe) confidentiels et personnels permettant au Client de s'authentifier et de se connecter aux Services izi et à son Espace Personnel.

INTERNET : Réseau mondial d'échange de données constitué de serveurs reliés entre eux par le biais de Réseaux de télécommunications, accessible à tout utilisateur pourvu du matériel informatique nécessaire.

INTERCONNEXION : mécanisme de connexion entre les différents Réseaux de communication, dont l'objectif est de permettre à chaque abonné d'un opérateur de joindre tous les abonnés de tous les opérateurs.

JOURS OUVRÉS : période de lundi au vendredi de 8h30 à 18h à l'exception des jours fériés ou chômés.

LIGNE OU LIGNE TÉLÉPHONIQUE : désigne le circuit physique et logique de la BLF de l'Opérateur Historique individualisé par un même identifiant tel que le numéro de téléphone.

NRA - NOEUD DE RACCORDEMENT D'ABONNÉS : il s'agit d'un local technique de l'Opérateur Historique qui dessert les Lignes d'abonnés d'un périmètre géographique défini ; il abrite les Répartiteurs.

OPÉRATEUR HISTORIQUE : désigne France Télécom.

POINT DE TERMINAISON : désigne les points physiques et logiques par lesquels les Clients accèdent au Réseau de communications électroniques ouvert au public d'un opérateur. Par exemple, l'Équipement Terminal est un Point de Terminaison du Réseau d'izi.

PORTABILITÉ DU NUMÉRO : désigne le processus permettant au Client de changer d'opérateur de télécommunications pour confier son trafic à un autre opérateur tout en conservant le numéro de téléphone attribué par l'opérateur d'origine pour un type d'accès. Un numéro bénéficiant de l'opérateur est dit « porté ».

RÉPARTITEUR : équipement du Réseau de l'Opérateur Historique sur lequel sont concentrées toutes les Lignes de la BLF de l'Opérateur Historique d'une zone géographique donnée. Il donne accès aux différents services disponibles via la BLF de l'Opérateur Historique et auquel peuvent accéder les opérateurs dans le cadre du Dégroupage pour pouvoir desservir directement les Clients.

RÉSEAU : Réseau d'arcs (liaisons de télécommunication) et de noeuds (commutateur, routeur et autres équipements), mis en place de façon à ce que des messages puissent être transmis d'un bout à l'autre du Réseau au travers de multiples liaisons.

RTC - RÉSEAU TÉLÉPHONIQUE COMMUTÉ : Le Réseau Téléphonique Commuté est le Réseau du téléphone (fixe et mobile) dans lequel un poste d'abonné est relié à un central téléphonique par une paire de fils alimentée en batterie centrale.

ROUTEUR : un Routeur est un matériel de communication de Réseau informatique destiné au routage.

SERVICE AUDIOVISUEL : service permettant au détenteur d'un Équipement Terminal izi de recevoir des services audiovisuels et notamment les services audiovisuels titulaires d'une convention ou autorisation de diffusion parmi ceux décrits dans l'Article 2 du Décret consolidé n° 92-881 du 1er septembre 1992. Ce Service est accessible via les interfaces dédiées à cet effet (prise Périel, prise HDMI, interface audiovisuelle...).

SERVICE INTERNET OU ACCÈS INTERNET : service permettant aux Clients d'accéder au Réseau Internet et à ses différents services (courrier électronique, consultation de services en ligne, échange de fichiers et, plus généralement, échange de données à travers le Réseau).

SERVICE DE TÉLÉPHONIE DSL : service permettant d'émettre et recevoir des communications téléphoniques vocales avec un terminal téléphonique aux normes en vigueur raccordé à l'Équipement Terminal izi. Le service utilise la technologie VoIP.

SERVICES DE TÉLÉPHONIE AVANCÉE IZI : Les Services de Téléphonie Avancée izi comprennent un ensemble des services de téléphonie numériques décrits dans les Conditions Spécifiques de Ventes.

SERVICES : désigne l'ensemble des services fournis par izi au Client, qui comprend le service d'accès à des Réseaux de communications électroniques, dans les conditions définies au présent Contrat.

Services à Valeur Ajoutée : désigne une catégorie d'appels téléphoniques, ne relevant pas des Communications Interpersonnelles, tels que les communications à destination de centres d'appels, de serveurs supports d'applications professionnelles (télépaiements, télé-relèves, téléalarmes), vers des services consistant à fournir principalement des communications au public par voie électronique accessibles avec une ressource en numérotation (serveurs d'information vocale, serveurs vocaux interactifs).

SOUSCRIPTEUR : désigne toute personne ayant transmis à izi une demande de souscription à l'une de ses offres au moyen d'un formulaire téléchargeable sur le site internet www.izi.re

SUPPRESSION DE L'ABONNEMENT TÉLÉPHONIQUE FRANCE TÉLÉCOM : option qui permet au Client de supprimer son abonnement téléphonique auprès de l'Opérateur Historique ; le service de téléphonie est alors exclusivement délivré par izi.

VOIP : la voix sur Réseau IP, ou « VoIP » pour Voice over IP, est une technique qui permet de communiquer par la voix via un Réseau acceptant le protocole TCP/IP.

WiFi : technologie déposée de réseau informatique sans fil, devenu un moyen d'accès à Haut Débit à Internet.

xDSL - x DIGITAL SUBSCRIBER LINE : DSL que l'on peut traduire par « ligne numérique d'abonné » renvoie à l'ensemble des technologies mises en place pour un transport numérique de l'information sur une ligne de raccordement téléphonique. En fonction de l'éligibilité de l'Usager et de l'Équipement Terminal dont il dispose, l'Accès Internet peut être produit selon les normes ADSL, ADSL2+, RE-ADSL ou RE-ADSL2.

ARTICLE 1 : OBJET

Le Contrat a pour objet de définir les conditions de fourniture des services des Forfaits « 20 Mega » et « 20 Mega illimités » (ou de communication électronique), proposés par MOBIUS sous la marque izi à l'île de la Réunion. Toute utilisation des services est subordonnée au respect du Contrat par le Client. Les CGV - Conditions Générales de Vente sont valables pour toute la durée du Contrat. Toute évolution législative ou réglementaire venant modifier l'une quelconque des dispositions des présentes CGV sera immédiatement applicable.

ARTICLE 2 : SERVICES FOURNIS PAR IZI

izi met à disposition chez le Client, au niveau de son Point de Terminaison, un accès par la technologie DSL à des services de communication électronique. Les coûts d'accès et d'utilisation de ces services par le Client sont définis dans les brochures tarifaires et dépendent du Forfait et des options souscrites.

Le Client disposant d'un Équipement Terminal izi bénéficie d'un accès aux Services sous réserve d'éligibilité de la Ligne :

- Internet Haut Débit,



CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DES FORFAITS IZI

Applicables à compter du 10 mars 2011

- de Téléphonie izi,
- Audiovisuels ; lorsque les conditions techniques sont réunies pour bénéficier d'un accès en mode dégroupé et que l'abonné dispose des équipements nécessaires.

Les offres de Services commercialisées sous forme de Forfaits par MOBIUS sous la marque izi, détaillées dans la brochure commerciale izi sont les suivantes :

- Forfait 20 Mega,
- Forfait 20 Mega illimités.

Les services izi ne couvrent pas les redevances, abonnements, taxes ou autres moyens de rémunération pouvant être éventuellement demandés par les fournisseurs de services autres, qui restent à la charge exclusive du Client. L'accès aux Services est fourni par izi en Zone non Dégroupée et en Zone Dégroupée.

ZONE NON DÉGROUPEE

Sur les Lignes non dégroupées et sous réserve de modification par l'Opérateur Historique de ses règles d'exploitation, le Client bénéficie d'un accès dans les limites de débits tels que définis dans les Forfaits.

L'accès aux services décrits ci-dessus se fait selon deux modalités :

- Le Client conserve son abonnement au Service de Téléphonie de l'Opérateur Historique, en plus de l'abonnement Internet HD souscrit dans le cadre de l'une des offres izi,
- Le Client supprime son abonnement au Service de Téléphonie de l'Opérateur Historique, et ne dispose plus que d'un abonnement Internet HD dans le cadre de l'une des offres izi.

Dans l'hypothèse où le Répartiteur dont dépend la Ligne du Client serait dégroupée par izi, postérieurement à l'activation de son accès, la Ligne du Client aura vocation à migrer vers le Dégroupage sous réserve d'éligibilité ; le Client sera informé du Dégroupage de sa Ligne par mail sur sa messagerie izi, 15 jours maximum avant la réalisation de l'opération.

ZONE DÉGROUPEE

Sur les Lignes dégroupées, le Client bénéficie d'un accès dans les limites de débits tels que définis dans les Forfaits.

En fonction du choix exprimé par le Client lors de la souscription à l'offre, la Ligne sera produite en :

- Dégroupage Partiel, le Client conserve son abonnement au Service de Téléphonie de l'Opérateur Historique, en plus de l'abonnement Internet HD souscrit dans le cadre de l'une des offres izi,
- Dégroupage Total, le Client supprime son abonnement au Service de Téléphonie de l'Opérateur Historique, et ne dispose plus que d'un abonnement Internet HD dans le cadre de l'une des offres izi.

Sous réserve d'éligibilité, le Client en Dégroupage Partiel a la possibilité en cours d'abonnement de migrer sa Ligne pour bénéficier du Dégroupage Total.

ARTICLE 3 : CONDITIONS GÉNÉRALES D'ACCÈS ET D'UTILISATION DU RÉSEAU HAUT DÉBIT

izi accorde au Client la possibilité de se connecter, sans limitation de durée de connexion, son équipement informatique à l'Équipement Terminal afin de recevoir et d'envoyer des données à travers le Réseau Internet. D'une façon générale quelle que soit l'offre souscrite :

- izi n'exerce aucun contrôle sur les données qui pourraient transiter par son centre serveur et sur les contenus qu'il héberge à la demande du Client,
- en application des dispositions légales en vigueur izi en tant qu'hébergeur, pourra être amené à suspendre et, le cas échéant, à supprimer la mise à disposition d'un contenu manifestement illicite qui lui serait signalé,
- les performances techniques et délais de réponses pour consulter, interroger, ou transférer des informations sur le Réseau Internet, dépendent directement de l'ensemble des serveurs et équipements de routage qui le composent et qu'aucun opérateur ne peut contrôler ; ces performances et délais ne relèvent pas de la responsabilité de izi.

L'utilisation de la technologie WIFI, d'une connexion filaire Ethernet de mauvaise qualité ou utilisant un câble long entre l'Équipement Terminal et l'Équipement Personnel ou un Équipement Personnel défaillant peuvent dégrader les Services izi, sans engager sa responsabilité.

L'accès aux Réseaux de communication électronique tel que proposé par izi, implique une utilisation personnelle et non commerciale des Services. Dans le cadre de la législation en vigueur, il est rappelé que les échanges illicites d'enregistrements et d'œuvres protégées, sur les Réseaux, ainsi que le piratage, nuisent à la création artistique. Il est recommandé de ne pas enfreindre les lois en vigueur, notamment celles concernant le respect de la propriété intellectuelle et artistique, en s'abstenant de télécharger ou de mettre à disposition tout contenu protégé par un droit d'auteur. Dans cette perspective, izi met à la disposition du Client des moyens de sécurisation qui lui permettent de contrôler l'utilisation par des tiers de l'accès mis à disposition et de prévenir les manquements à l'obligation définie à l'article L336-3 du code de la Propriété Intellectuelle.

ACCÈS AUX SERVICES INTERNET

Le Service est proposé sous réserve d'éligibilité technique et de compatibilité de la Ligne Téléphonique du Client aux Services. Le débit délivré au Client est de 8192 kbps (kilobits par seconde) maximum sur la voie descendante en zone non dégroupée, et de 24 Mbps (Megabits par seconde) en zone dégroupée (Débit du Réseau vers l'Équipement Terminal de l'abonné) et de 960 kbps maximum sur la voie montante (Débit de l'Équipement Terminal de l'abonné vers le Réseau).

Le Débit délivré au Client est fonction de la qualité de sa Ligne Téléphonique physique (diamètre, isolation et qualité des raccordements à chaque extrémité) et de la distance qui sépare le logement du Client au NRA.

Le Forfait 20 Mega inclut 4 Giga-octets (Go) de téléchargement de données ; en cas de dépassement du forfait mensuel de 4 Go, les Go supplémentaires sont facturés mensuellement au tarif indiqué dans la Brochure Tarifaire (tout Go entamé est dû), dans la limite de 10 Go supplémentaires ; au-delà, le forfait devient illimité en téléchargement.

ARTICLE 4 : ACCÈS AU SERVICE DE TÉLÉPHONIE

izi accorde au Client la possibilité d'accéder à un Service de Téléphonie VoIP, fonctionnel dès lors que le Client choisit de brancher son téléphone, directement sur l'Équipement Terminal izi. L'utilisation d'un Équipement Terminal autre que celui d'izi ne donne pas accès à ce service.

4.1. DESCRIPTION DU SERVICE DE TÉLÉPHONIE DSL

Ce Service de Téléphonie vocale fixe, distinct des services de l'Opérateur Historique, utilise les fréquences hautes de la Ligne Téléphonique. Ce service permet au Client de recevoir et d'émettre des appels sur son téléphone fixe connecté à l'Équipement Terminal izi, et de gérer un ensemble de

Services de Téléphonie Avancée à partir d'un portail Internet ou d'un portail téléphonique. Les modalités d'accès et de fonctionnement de ces services sont précisées sur le site www.izi.re et dans le guide d'installation remis au Client.

Sont inclus dans le forfait izi « 20 Mega illimités » les communications vocales interpersonnelles dans les conditions suivantes :

- Emissions d'appels en nombre et durée illimités, vers les Lignes fixes à la Réunion et en France métropolitaine (hors numéros courts, spéciaux, surtaxés, ou supports de services autres que des Communications Interpersonnelles),

- Crédit mensuel maximum de 4 heures de communication vers 40 destinations internationales décrites dans les brochures tarifaires izi. Le crédit mensuel non consommé n'est pas reportable.

Sont inclus dans le forfait izi « 20 Mega » :

- Les appels vers les Clients du Service de Téléphonie DSL izi,
- Dans le cadre de la souscription à l'option de Suppression de l'Abonnement Téléphonique France Télécom (Article 7), les appels sont en illimités vers les Lignes fixes à la Réunion soirs et weekends selon les horaires décrits dans la Brochure Tarifaire izi.

Le Service de Téléphonie permet également d'émettre des Communications Interpersonnelles vocales à destination :

- de numéros nationaux ou internationaux, de Lignes fixes ou mobiles, non compris dans les forfaits aux tarifs indiqués dans la Brochure Tarifaire des services téléphoniques izi,
- de Services à Valeur Ajoutée accessibles par numéros spéciaux tels que définis par le plan national de numérotation, aux tarifs déterminés par les exploitants,
- des numéros d'urgence sur la base des éléments d'information transmis par le Client lors de la souscription.

Du fait de la technologie utilisée, ce service ne donne pas accès au Minitel et ne permet pas de garantir le transfert ou l'émission de communications électroniques de données (télécopies, accès par modem, alarmes, terminaux de paiement par carte bancaire sauf les terminaux de paiement IP, terminaux de Carte Vitale).

Les appels entrants à destination de l'Équipement Terminal izi sont soumis à la tarification de l'opérateur de l'appelant, conformément à sa propre grille tarifaire.

Les appels effectués depuis un téléphone fixe non connecté à l'Équipement Terminal izi, ou effectués via l'Équipement Terminal izi, non connecté pour recevoir le DSL ou configuré mais éteint seront facturés par l'Opérateur Historique. Ce service implique une utilisation normale, personnelle et non commerciale.

Des options complémentaires de téléphonie sont mises à disposition du Client :

- La Suppression de l'Abonnement Téléphonique France Télécom (voir l'Article 7 des présentes),
- Des Services de Téléphonie VoIP (voir Conditions Spécifiques des Services de Téléphonie Avancée izi).

4.2. FONCTIONNEMENT DU SERVICE DE TÉLÉPHONIE DSL

ATTRIBUTION DU NUMÉRO DE TÉLÉPHONE

izi attribue au Client un numéro de téléphone fixe géographique distinct de celui de l'Opérateur Historique au moment de la souscription. Ce numéro de téléphone coexiste avec celui de l'Opérateur Historique, et l'abonné peut indistinctement recevoir des appels sur l'un ou l'autre.

Le Client est informé de l'incessibilité de ce numéro et qu'il ne peut être considéré comme attribué de manière définitive. izi peut être contrainte de modifier le numéro attribué au Client pour des raisons techniques ou réglementaires définies par l'ARCEP.

L'utilisation concomitante du Service de Téléphonie izi et du service Internet peut réduire le débit de ce dernier.

PORTABILITÉ

Le service optionnel de Suppression de l'Abonnement Téléphonique France Télécom oblige le Client à ne conserver qu'un seul numéro de téléphone fixe géographique. Dans le cas où le Client disposait déjà d'un numéro de téléphone actif au moment de sa souscription chez izi, il lui appartient de choisir au moment de la souscription de l'option, lequel des deux numéros de téléphone (le numéro attribué par izi ou le numéro fixe de l'Opérateur Historique) il souhaite conserver. S'il choisit de conserver son numéro de téléphone, il y a alors demande de Portabilité du Numéro.

Lorsque le Client souhaite conserver son numéro de téléphone lors de la souscription à l'option Suppression de l'Abonnement Téléphonique France Télécom et que le service de portabilité est réalisable techniquement et géographiquement, izi est mandatée par le Client pour procéder, auprès de l'Opérateur Historique, à une demande de résiliation d'abonnement avec Portabilité du Numéro.

Les modalités de mise en œuvre de la Portabilité figurant dans les présentes sont celles s'appliquant entre izi et l'Opérateur Historique.

Le Client ne pourra en aucun cas céder à un tiers le numéro pour lequel il a demandé la Portabilité.

L'Opérateur Historique est libre de rejeter ou de reporter toute demande de Portabilité. izi informera le Client de la décision prise par l'Opérateur Historique dans les meilleurs délais. izi ne peut intervenir sur les délais de mise en œuvre de la Portabilité et, en l'absence de faute, izi ne pourra être tenu responsable du non-respect de la date de mise en œuvre du fait de l'Opérateur Historique.

Lors de son inscription au Dégroupage Total ou en cas de migration du Dégroupage Partiel vers le Dégroupage Total, le Client peut bénéficier de la Portabilité du Numéro de sa Ligne Téléphonique.

ANNUAIRE

En application des dispositions du code des postes et des communications électroniques, izi met à disposition de tout éditeur d'annuaire ou fournisseur de services de renseignements téléphonique la liste de ses Clients.

Le Client s'étant vu attribuer un numéro de téléphone a la possibilité de s'opposer à tout moment et gratuitement à ce que son numéro de téléphone ainsi que ses coordonnées soient publiés dans les annuaires et/ou communiqués par les services de renseignements. Le Client peut également limiter à tout moment et gratuitement les critères de parution concernant ses coordonnées.

Ainsi, en application de la réglementation en vigueur, le Client peut s'opposer :

- à ce que l'adresse complète de son domicile soit communiquée par les services de renseignements et les annuaires, sauf dans le cas d'une adresse professionnelle,
- à ce qu'il soit fait référence à son sexe, sous réserve d'absence d'homonymie,
- que ses données à caractère personnel soient utilisées dans des opérations de prospection directe



CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DES FORFAITS IZI

Applicables à compter du 10 mars 2011

par voie postale ou par voie de communications électroniques, •ou à figurer dans les listes permettant la recherche inversée de son identité à partir de son numéro de téléphone.

Ces opérations peuvent être effectuées à tout moment, et gratuitement à partir de la rubrique Espace Perso de l'abonné.

Conformément à la Loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée par la Loi n°2004-801 du 6 août 2004, izi assurera la protection des informations nominatives fournies.

En application des dispositions légales et réglementaires en vigueur, izi peut être amenée à communiquer aux autorités administratives et judiciaires compétentes, ainsi qu'aux services d'urgence, les coordonnées du Client. Par ailleurs, en application de l'Article L. 34-1 IV du code des postes et communications électroniques, tout appel destiné à un service d'urgence et émanant de la Ligne du Client vaut consentement de ce dernier à la transmission de son identité et coordonnées.

ARTICLE 5 : ACCÈS AU SERVICE AUDIOVISUEL

izi accorde au Client, lorsque les conditions techniques le permettent et sous réserve de l'éligibilité de sa Ligne, la possibilité d'accéder sur option à un Service Audiovisuel, accessible uniquement en Zone Dégroupée, dont les caractéristiques commerciales sont précisées dans la Brochure Tarifaire. Le Service Audiovisuel ou de Télévision (TV) permet la réception sur un téléviseur ou sur tout autre appareil permettant la réception d'un Service Audiovisuel des chaînes télévisées distribuées par izi en qualité numérique par l'intermédiaire de leur Equipement Terminal izi et le cas échéant par un décodeur spécifique TV, qui sera fourni au Client selon les conditions prévues dans la Brochure Tarifaire.

En cas d'utilisation concomitante des services Internet et de TV, le Débit effectif de l'Accès Internet est réduit pour optimiser la réception du Service Audiovisuel.

Le Service Audiovisuel comprend un accès à un bouquet de chaînes de TV inclus dans le forfait auquel le Client accède automatiquement.

L'accès à des chaînes ou contenus hors forfait peut être soumis le cas échéant à des conditions définies par l'éditeur du service.

Les modalités spécifiques d'accès et d'utilisation du service TV sont décrites dans les Conditions Particulières applicables à ce service.

ARTICLE 6 : CONDITIONS D'ACCÈS AUX SERVICES

Préalablement à l'inscription aux services izi, le Client devra s'assurer qu'il remplit les conditions définies ci-après.

6.1. CONDITIONS PRÉALABLES RELATIVES AU CLIENT

L'accès aux services est réservé aux personnes physiques majeures et disposant de la pleine capacité juridique et aux personnes morales pour un usage non professionnel.

Pour souscrire aux Forfaits izi, le Client doit :

- disposer d'une Ligne fixe desservant son local, isolée, analogique et compatible avec les technologies DSL,
- être titulaire d'un contrat d'abonnement téléphonique auprès de l'Opérateur Historique ou d'un autre opérateur de téléphonie fixe.

Dans l'hypothèse où les conditions ci-dessus ne sont pas réunies, izi procédera à une demande d'activation de Ligne (création ou réactivation) auprès de l'Opérateur Historique à la charge du Client.

Pour accéder au service Internet, le Client doit disposer d'un ordinateur ayant une configuration compatible avec un modem USB ou WiFi ou Ethernet, ce qui inclut notamment les configurations suivantes : PC Windows (Microsoft Windows 98 SE en Ethernet uniquement, Millenium, 2000, XP, Vista ou SEVEN), PC Linux version 2.4.10., MAC OS (en Ethernet uniquement) versions 8.5 à 9.2, ainsi que versions X depuis 10.1.

Pour accéder au Service de Téléphonie, le Client doit disposer d'un téléphone à numérotation par fréquence vocale respectant les normes en vigueur pour le Réseau Téléphonique Commuté Français.

izi décline toute responsabilité en cas de non-fonctionnement de l'équipement du Client ou d'incompatibilité de celui-ci avec les Services izi et n'apportera aucun support technique si les configurations ci-dessus exposées ne sont pas respectées.

6.2. CONDITIONS TECHNIQUES PRÉALABLES

Il est rappelé que le Client ne peut bénéficier que d'une souscription à un Forfait izi par Ligne.

LOCALISATION DE LA LIGNE

Toute souscription aux Services est subordonnée à la localisation de la Ligne.

Pour accéder aux forfaits izi, sous réserve d'éligibilité technique, la Ligne du Client doit se situer dans une zone couverte par l'ADSL à la Réunion.

Pour accéder au Service Audiovisuel, et sous réserve de son éligibilité, la Ligne du Client doit être reliée à un Répartiteur qui dispose des équipements nécessaires.

ÉLIGIBILITÉ DE LA LIGNE TÉLÉPHONIQUE

L'accès aux services izi nécessite l'existence d'une Ligne Téléphonique, desservant le local du Client, déclarée éligible aux technologies DSL.

Sont exclus les Lignes mobiles, les Lignes filaires raccordées sur un Réseau de BLF autre que celui de l'Opérateur Historique, les Lignes RNIS (Réseau Numeris), les groupements de Lignes y compris les groupements analogiques, les Lignes dépendant d'un standard téléphonique privé, les Lignes équipées par le Client de matériels rendant la Ligne incompatible avec l'ADSL (DRIC, compteur de taxe, renvoi d'impulsion, ou autre), les Lignes temporaires ou supportant un service incompatible avec l'ADSL dégroupé ou non ainsi que les Lignes supportant un abonnement spécifique au Service de Téléphonie de l'Opérateur Historique incompatible avec le Dégroupage.

En cas d'inscription d'une Ligne inéligible malgré les exclusions visées ci-dessus, izi procédera à la résiliation du Contrat selon l'Article 15.2.

Le cas échéant, il appartiendra au Client de retourner à ses frais à izi l'Equipement Terminal, propriété d'izi, dans les conditions définies à l'Article 16.3. A défaut, izi procédera à la facturation de l'Equipement Terminal au tarif mentionné dans la Brochure Tarifaire.

ARTICLE 7 : SUPPRESSION DE L'ABONNEMENT TÉLÉPHONIQUE FRANCE TÉLÉCOM

L'offre de Suppression de l'Abonnement Téléphonique France Télécom est accessible aux Clients izi, en Zone Dégroupée ou non Dégroupée. En Zone Dégroupée l'option sera aussi désignée par le terme Dégroupage Total.

Elle désigne le service optionnel payant (selon les conditions précisées dans la Brochure Tarifaire) permettant de fournir au Client un Accès Internet Haut Débit en exonérant celui-ci du paiement de l'abonnement France Télécom pendant toute la durée de l'abonnement aux services izi. izi devient l'interlocuteur unique du Client pour toutes les démarches liées au fonctionnement de la Ligne Téléphonique.

Le Client reconnaît avoir pris connaissance que l'interruption du Service de Téléphonie DSL, pour quelque cause que ce soit, entraîne notamment une indisponibilité des numéros d'urgence (police, pompiers, ou autres), et confirme avoir accès à ces numéros à partir de son téléphone mobile. Le Client est informé qu'izi ne peut garantir la compatibilité de l'offre de Service Téléphonie DSL izi avec certains systèmes de télésurveillance ou de téléalarme.

7.1. CLIENT TITULAIRE D'UN ABONNEMENT TÉLÉPHONIQUE

Le Client titulaire d'un abonnement téléphonique auprès de l'Opérateur Historique peut opter pour

sa suppression, soit lors de la souscription aux services soit à tout moment en cours d'abonnement, sous réserve d'éligibilité technique et géographique de sa Ligne Téléphonique.

Pour souscrire à cette option le Client devra compléter le formulaire de demande de Suppression de l'Abonnement Téléphonique France Télécom avec ou sans Portabilité du Numéro accessible via son Espace Personnel, et le retourner au Service Clients à l'adresse figurant sur ce formulaire.

L'option est activée dans un délai maximum de 3 mois suivant la réception de la demande du Client. Le Client prend note que la souscription à cette option désactive le service de téléphonie du RTC de l'Opérateur Historique, ce qui entraîne une absence de tonalité en cas de branchement direct sur la prise murale et l'impossibilité pour le Client de téléphoner sans brancher son téléphone sur l'Equipement Terminal izi.

Le Client ayant choisi cette option ne bénéficie plus, après son activation que d'un unique numéro de téléphone, qu'il aura choisi entre les deux dont il disposait avant l'activation (numéro izi et numéro de l'Opérateur Historique). L'autre numéro est perdu définitivement.

En cas de résiliation anticipée de l'abonnement téléphonique à l'Opérateur Historique, le Client est susceptible d'être redevable envers l'Opérateur Historique des mensualités restant dues. Il appartient donc au Client de vérifier l'ancienneté du contrat qui le lie avec l'Opérateur Historique. izi ne peut être tenue responsable des mensualités ou autres frais de sortie restant dues.

En cas de résiliation de l'abonnement téléphonique à l'Opérateur Historique à la seule initiative du Client, izi ne saurait être tenue responsable de la perte d'accès consécutive de l'Accès Internet HD DSL et téléphonique du Client, ni de la perte de son numéro de téléphone.

7.2. CLIENT NON TITULAIRE D'UN ABONNEMENT TÉLÉPHONIQUE

Dans le cas où le Client n'est pas titulaire d'une Ligne Téléphonique ou dispose d'une Ligne inactive, lors de sa demande de souscription aux Services, izi procédera à une demande d'activation de Ligne auprès de l'Opérateur Historique, pour permettre l'accès aux Services. Tous les frais engendrés par cette activation sont à la charge du Client, et lui seront facturés sur sa première facture, selon les conditions figurant dans la Brochure Tarifaire.

L'activation de l'option Suppression de l'Abonnement Téléphonique France Télécom par izi intervient dès l'activation du service DSL izi, avec les mêmes conséquences que celles décrites dans l'Article 7.1.

ARTICLE 8 : MODALITÉS DE SOUSCRIPTION AUX SERVICES IZI

8.1. FORMULAIRE D'INSCRIPTION

Pour souscrire aux forfaits izi, le Souscripteur doit remplir le Formulaire d'Inscription disponible en Ligne sur www.izi.re et téléchargeable sur le site Internet d'izi au format pdf, l'imprimer, et l'adresser à izi, à l'adresse suivante : [iziRUN, Service Inscriptions, 1 Av. T. Drouhet - ZAC 2000, BP 30400, 97829 Le Port CEDEX - Ile de la Réunion](mailto:iziRUN_Service_Inscriptions, 1 Av. T. Drouhet - ZAC 2000, BP 30400, 97829 Le Port CEDEX - Ile de la Réunion).

Le dossier d'inscription doit comporter :

- le Formulaire d'Inscription daté et signé,
- un RIB de compte bancaire courant ou un RIP original,
- une photocopie de la dernière facture téléphonique (France Télécom ou autre opérateur de téléphonie fixe pour les personnes titulaires d'un abonnement téléphonique) ou une facture EDF (pour les personnes qui ne sont pas titulaires d'un abonnement téléphonique ou d'une Ligne Téléphonique), ou à défaut une attestation de titulaire de Ligne Téléphonique fixe analogique.

Le Souscripteur a également la possibilité de faire parvenir l'ensemble du dossier, scanné, par e-mail à l'adresse suivante : inscription@izi.re

Le Souscripteur dispose de 60 jours francs, à compter de la date de validation de sa demande de souscription, pour faire parvenir à izi le dossier d'inscription. A défaut de réception par izi au terme de ce délai, la demande de souscription sera annulée.

8.2. ACTIVATION DES SERVICES

Une fois le dossier d'inscription reçu complet, et sous réserve du respect par le Souscripteur des conditions préalables d'accès aux Services (décrites à l'Article 6 du Contrat), izi lancera le processus d'activation de l'accès aux Services et enverra au Client une lettre de confirmation par envoi postal simple et/ou courrier électronique.

izi met à disposition du Client, sur son site Internet, à l'adresse www.izi.re/monizi/suivi.php une console de suivi d'activation lui permettant de connaître l'état de la mise en service de sa souscription en fonction des informations transmises par l'Opérateur Historique.

Le délai d'activation du service izi est de 30 jours Ouvrés au maximum à compter de la transmission de la commande à l'Opérateur Historique, comme défini dans l'article 18.1.

L'activation des Services génère des frais, qui ne seront exigés qu'à la date de résiliation du Contrat, et facturés selon une tarification et des modalités figurant dans la Brochure Tarifaire.

8.3. MANDAT

MANDAT DE DÉGROUPEMENT PARTIEL

Le Souscripteur aux forfaits izi donne mandat à izi pour effectuer en son nom et pour son compte les démarches nécessaires au Dégroupage Partiel de sa Ligne.

MANDAT DE DÉGROUPEMENT TOTAL

Le Souscripteur aux services izi donne mandat à izi pour effectuer en son nom et pour son compte les démarches nécessaires au Dégroupage Total de sa Ligne.

La souscription aux Forfaits izi dans le cadre du Dégroupage Total entraîne la Suppression de l'Abonnement Téléphonique France Télécom. Dans le cadre du mandat, izi se charge de procéder à la résiliation de l'abonnement téléphonique auprès de l'Opérateur Historique. En cas de résiliation de l'abonnement téléphonique à l'Opérateur Historique à la seule initiative du Client, izi ne saura être tenue responsable d'une éventuelle perte d'accès.

8.4. CONSÉQUENCES DE LA SOUSCRIPTION

La souscription aux Forfaits izi entraîne la coupure de tout service DSL et de tout mandat de Dégroupage et/ou de présélection supporté par la même Ligne et souscrit antérieurement auprès d'autres fournisseurs.

Il appartient au Client de résilier auprès du ou des fournisseurs concernés les services préexistants dans les conditions prévues par les dispositions contractuelles souscrites auprès de ce ou ces fournisseurs et de faire son affaire des suites éventuelles de cette résiliation.

En raison des contraintes techniques liées aux opérations de câblage de la Ligne, il ne peut y avoir de continuité de service DSL en cas de changement de fournisseur.

Une coupure de service DSL de 24h à 48h se produira avant de bénéficier du Forfait izi.

Il en va de même en cas de migration du Dégroupage Partiel vers le Dégroupage Total, en cas de migration d'une Ligne non dégroupée vers le Dégroupage Total ou en cas de Suppression de l'Abonnement Téléphonique France Télécom.

ARTICLE 9 : OBLIGATIONS DU CLIENT

9.1. FOURNITURE D'INFORMATIONS EXACTES ET IDENTIFICATION

Le Client s'engage à communiquer des coordonnées et informations bancaires exactes à izi et à justifier de sa qualité de titulaire d'un abonnement téléphonique auprès de l'Opérateur Historique ou d'un justificatif de domiciliation.

L'accès aux Services n'est possible qu'après validation par izi des coordonnées (nom, prénom, adresse, numéro de la Ligne Téléphonique et coordonnées bancaires) déclarées par le Client.

Dans toute correspondance, électronique, postale ou téléphonique, adressée à izi, le Client devra



CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DES FORFAITS IZI

Applicables à compter du 10 mars 2011

mentionner son nom, prénom, numéro de Contrat et son numéro de Ligne afin de faciliter l'authentification et le traitement de ses demandes. Toute demande incomplète ne sera pas traitée par IZI. Pour toute demande de modification des Services ou des informations le concernant (changement de mode de paiement, modification de l'adresse du Client, de ses coordonnées bancaires ou autres) ou de résiliation, le Client devra obligatoirement indiquer à IZI son nom, prénom et son numéro de Ligne. Toute demande incomplète ne sera pas traitée par IZI.

9.2. MISE À JOUR DES INFORMATIONS DU CLIENT

Le Client s'engage à mettre à jour ses coordonnées et informations bancaires au fur et à mesure des éventuels changements, en remplissant le formulaire de changement de coordonnées bancaires disponible sur l'Espace Perso.

En particulier, en cas de paiement par prélèvement automatique, le Client s'engage à mettre à jour ses coordonnées bancaires avant le 20 du mois en cours par courrier comprenant tout justificatif nécessaire (exemple : fournir le nouveau RIB - Relevé d'Identité Bancaire en cas de changement d'établissement bancaire) et s'engage également à prévenir son nouvel établissement bancaire du prélèvement mensuel qui s'effectuera sur son compte au titre du service IZI.

IZI ne saurait être tenue responsable au cas où il n'aurait pas été avisé d'un changement de situation du Client. En cas de décès du Client, il appartient au ayant droits de résilier les Services IZI et de restituer le ou les Equipement(s) Terminal(aux) à IZI dans les conditions définies aux Articles 16.2 et 16.3.

9.3. OBLIGATIONS RELATIVES À L'ABONNEMENT TÉLÉPHONIQUE FRANCE TÉLÉCOM

Dans le cadre des Forfaits IZI, le Client s'engage à ne pas souscrire des services incompatibles avec les Services IZI fournis pouvant entraîner une perte ou une dégradation de l'accès aux dits Services. Dans cette hypothèse, le Client devra à son initiative résilier son Forfait IZI dans les conditions décrites à l'Article 16.2.

De même en cas de souscription à l'option Suppression de l'Abonnement Téléphonique France Télécom, il appartient au Client de vérifier l'ancienneté de son Contrat qui le lie à l'Opérateur Historique ou tout autre opérateur et de s'acquitter le cas échéant des mensualités restant dues auprès de ce dernier.

9.4. COMPATIBILITÉ DE L'ÉQUIPEMENT DU CLIENT

En application de la réglementation en vigueur, il est rappelé que le Client est seul responsable de l'installation, de l'exploitation et de la maintenance de son équipement personnel, dont le bon état, et notamment la conformité électromagnétique aux normes en vigueur, est une condition essentielle du bon fonctionnement des Services. Le Client est seul responsable du paramétrage de son Equipement Personnel pour permettre un accès aux Services.

Le Client reconnaît être informé que ce paramétrage peut être altéré par une mauvaise manipulation de sa part.

Le Client devra prendre toutes les précautions nécessaires à la protection de ses propres données et/ou logiciels contre la contamination par d'éventuels virus circulant sur le Réseau Internet.

9.5. MISE EN PLACE ET GARDE DE L'ÉQUIPEMENT TERMINAL

L'accès aux Services se fait au moyen de l'Equipement Terminal IZI loué au tarif indiqué dans la Brochure Tarifaire.

Ce tarif n'est pas inclus dans le forfait IZI.

L'Equipement Terminal IZI intègre un firewall (pare-feu) et peut être paramétré via une console de gestion électronique, comme indiqué dans le guide d'installation fourni avec l'Equipement Terminal. Le Client s'engage à se conformer à l'ensemble des prescriptions relatives à l'installation et l'utilisation de l'Equipement Terminal. Le Client supportera toutes les conséquences, notamment financières, attachées à une installation ou une utilisation non-conforme de l'Equipement Terminal. L'installation et la configuration de l'Equipement Terminal seront effectuées sous la responsabilité du Client conformément aux indications présentées dans le guide d'installation fourni.

L'Equipement Terminal demeure la propriété pleine et entière d'IZI, qui confère au Client qui en a la garde un droit d'utilisation. En aucun cas, le Client ne devra porter atteinte à l'intégrité physique, électrique et électronique de l'Equipement Terminal. La charge des risques de détérioration, de surcharge électrique, de perte ou de vol de l'Equipement Terminal est transférée au Client dès la réception de ce dernier, hors vice propre au matériel. Le Client devra contracter toutes les assurances nécessaires auprès de tout assureur habilité pour la couverture de ces risques.

IZI décline toute responsabilité en cas d'utilisation par le Client d'un Equipement Terminal incompatible avec les Services IZI. En cas de perturbations causées par cet Equipement Terminal sur le Réseau IZI, la responsabilité du Client sera engagée.

9.6. RESPECT DES OBLIGATIONS FINANCIÈRES ET CONSULTATION DE LA MESSAGERIE

Le Client s'engage à être à jour de ses obligations financières vis-à-vis d'IZI pendant toute la durée du Contrat et à consulter mensuellement sa facture dans son Espace Personnel à partir du 5 du mois, ainsi qu'à consulter régulièrement sa messagerie mail IZI afin de prendre connaissance de tout nouveau message et information le concernant l'accès aux Services IZI.

9.7. INSTALLATION DES MISES À JOUR

Afin de garantir la permanence des Services et de les perfectionner, IZI pourra à tout moment demander au Client d'effectuer d'éventuelles mises à jour logicielles de l'Equipement Terminal. A défaut, le Client sera seul responsable des interruptions et/ou dégradations éventuelles des Services IZI qui en résulteraient. Le Client autorise IZI dans le cadre d'un service de maintenance à distance à accéder à l'Equipement Terminal et à y opérer les modifications nécessaires.

Cette mise à jour est réservée uniquement aux Equipements Terminaux appartenant à IZI.

9.8. RESPECT DE LA LÉGISLATION EN VIGUEUR

Le Client s'engage à ne pas télécharger de façon massive et illégale des fichiers audio ou vidéo et à respecter les termes et conditions de licence de tout logiciel utilisé dans le cadre des Services et, en particulier, ceux joints aux matériels. Il s'engage également à respecter les droits de propriété intellectuelle des tiers auxquels il aura accès du fait de l'utilisation des Services et à obtenir des tiers, titulaires de droits sur les œuvres (textes, images, vidéos, sons ou tout autre élément protégé) qu'il pourrait utiliser et, en particulier, inclure dans ses pages personnelles, les autorisations préalables et concession de droits nécessaires.

IZI n'exerce pas de contrôle sur les sites web, courriers électroniques, programmes audiovisuels, conversations ou toutes données accessibles au Client, stockés, échangés ou consultés par ce dernier ou transitant par le biais des Services, et n'assume aucune responsabilité quant à leur contenu, nature ou caractéristiques, le Client en étant seul responsable.

Il appartient notamment au Client de prendre toutes mesures nécessaires pour veiller personnellement aux précautions à prendre à l'occasion de toute utilisation des Services qui pourrait être faite par un mineur (par exemple en limitant l'accès à certains programmes télévisuels, contenus ou fichiers par l'utilisation d'un mot de passe). Le Client est seul responsable du maintien de la confidentialité du mot de passe.

Il est rappelé au Client que, si ses propres sites web permettent la saisie d'informations nominatives, la constitution d'un fichier automatisé contenant de telles données est soumise à une déclaration à la CNIL - Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés en application de la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 qu'il lui appartient d'effectuer.

Le Client est informé que tout élément constituant ses propres sites web encourt le risque d'être

copié par les tiers utilisateurs de l'Internet.

Le Client s'engage à utiliser le service en bon père de famille et, en particulier, s'engage expressément à ne pas utiliser le service ou toutes données à des fins ou de manière frauduleuse, illégale et, en général, contraire à une disposition réprimée civilement ou pénalement et, notamment, d'une manière :

- qui contrevienne à l'ordre public et aux bonnes mœurs, notamment par l'inclusion d'éléments tels que, sans que cette liste ne soit exhaustive ou limitative, des éléments à caractère pornographique, de proxénétisme ou de pédophilie, ou encore à caractère violent, le contenu étant susceptible d'être vu par des mineurs,
- qui revête le caractère d'appel au meurtre, d'incitation à la haine raciale ou de négation des crimes contre l'humanité,
- qui contrevienne aux intérêts légitimes des tiers ou d'IZI et, notamment, par voie d'insulte ou de diffamation, ou qui porte atteinte à la vie privée d'autrui ou aux droits de la personnalité, ainsi qu'aux droits patrimoniaux ou extrapatrimoniaux de tiers ou d'IZI,
- qui permette, via la création de liens hypertextes vers des sites ou des pages de tiers, d'enfreindre une disposition ci-dessus ou, plus généralement, les dispositions de la loi Française,
- qui contrevienne aux dispositions de l'article L 336-3 du code de la Propriété Intellectuelle notamment en cas d'utilisation de l'accès à des fins de reproduction, de représentation, de mise à disposition ou de communication au public d'œuvres 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 raison des dangers pour le renouvellement de la création artistique et pour l'économie du secteur culturel. Le Client s'expose à des sanctions civiles et pénales en cas de violation des droits d'auteur et des droits voisins en application de l'article L 335-7-1 du code de la propriété intellectuelle. Le client est informé qu'il existe une offre légale de contenus culturels en ligne.

Le Client s'engage également à ne pas utiliser le service à des fins de piratage sous quelque forme que ce soit, intrusion dans des systèmes informatisés ou audiovisuels, « hacking », propagation de virus, Cheval de Troie ou autres programmes destinés à nuire ou en vue de la diffusion de courriers électroniques à des fins publicitaires ou promotionnelles ou d'envoi en masse de courriers électroniques non sollicités (par exemple « spamming » et « e-bombing »).

Le Client s'engage à utiliser les Services pour ses besoins propres dans le cadre d'un usage strictement privé et personnel. Il s'engage en particulier à n'utiliser l'Equipement Terminal qu'à destination de ses propres équipements, l'Equipement Terminal ne pouvant en aucun cas être utilisé, directement ou indirectement, pour permettre à un tiers de bénéficier des services IZI.

Toute autre utilisation des Services, sous quelque forme et en quelque lieu que ce soit, est illicite, notamment toute commercialisation des Services, tout envoi massif de télécopies, toute forme de démarchage ou toute utilisation des Services par de multiples utilisateurs. A ce titre, le droit accordé au Client dans le cadre du Contrat est personnel, incessible et non transférable.

Le Client reconnaît avoir connaissance de la nature du Réseau Internet et, en particulier, de ses performances techniques ainsi que de la possibilité d'interruptions, lenteurs et inaccessibilités au Réseau Internet, ce dont IZI ne pourra en aucun cas être tenue responsable.

Le Client reconnaît avoir été averti que les données circulant sur ce Réseau ne sont pas protégées contre toute forme d'intrusion, que la confidentialité de quelque information que ce soit transmise sur Internet ne peut être assurée par IZI et qu'il appartient au Client de mettre en œuvre les modalités nécessaires afin de préserver la confidentialité de ses informations.

Par ailleurs, le Client devra assurer la protection des données et/ou logiciels stockés sur les équipements reliés aux Services contre toute forme de contamination par des virus et/ou de tentative d'intrusion par piratage, IZI ne pouvant en aucun cas en être tenue pour responsable.

Les transmissions effectuées par le Client sur Internet le sont à ses seuls risques et périls.

Il appartient au Client de faire des sauvegardes régulières sur son matériel de toute donnée et/ou contenu qu'il souhaite conserver. La responsabilité d'IZI ne saurait être engagée en cas de perte, disparition ou altération de données.

Dans le cadre du Service Audiovisuel, le Client reconnaît et accepte expressément qu'il ne lui est pas permis de diffuser ou d'enregistrer les programmes en vue d'une représentation ou reproduction au public, hors du cercle familial. Il s'engage à ce que lesdits programmes ne soient pas disponibles sur le Réseau Internet.

IZI rappelle qu'il demeure étranger et ne peut assumer une quelconque responsabilité du fait des relations que le Client pourra nouer, au travers de l'utilisation du service, avec tous tiers dans le cadre d'opérations de toute nature et notamment commerciales, ces dernières ne concernant exclusivement que le Client et le tiers concerné.

Plus généralement, le Client est seul responsable de l'utilisation des Services et il s'engage à respecter en permanence toutes les obligations, présentes ou à venir, mises à sa charge par les dispositions légales ou réglementaires et par les règles applicables à l'Internet en vigueur au moment de son utilisation des Services. Il tiendra IZI indemne de tout dommage et/ou de toute plainte ou réclamation de tiers liés à son utilisation des Services et reconnaît que la transgression des obligations ci-dessus peut, notamment, avoir pour effet de l'exclure de l'accès à Internet, ce dont IZI ne pourra en aucun cas être tenue responsable.

En considération du type d'abonnement souscrit, le Client reconnaît qu'une utilisation abusive ou bien excessive ou contraire à l'usage en bon père de famille des Services, qui aurait pour conséquence de perturber les Services fournis à l'ensemble des Clients d'IZI, pourra engendrer, sans avis préalable, l'interruption des Services.

ARTICLE 10 : OBLIGATIONS D'IZI

10.1. OBLIGATIONS DANS LE CADRE DU MANDAT DE DÉGROUPE

Dans le cadre du mandat de Dégroupage, dès que les conditions techniques le permettront, IZI s'engage à saisir l'Opérateur Historique au nom du Client de la demande de câblage et de Dégroupage Partiel ou Total et à procéder aux démarches nécessaires pour dégroupier la Ligne. Dans ce cadre, en application de la réglementation en vigueur, l'Opérateur Historique agit comme le prestataire du Client, et non comme le sous-traitant d'IZI.

10.2. FOURNITURE DE L'ÉQUIPEMENT TERMINAL ET LIVRAISON

Une fois la demande de câblage validée par l'Opérateur Historique, IZI s'engage à mettre à disposition un Equipement Terminal à ses Clients dans un délai maximum de 7 jours ouvrables.

L'envoi postal (optionnel) de l'Equipement Terminal, est facturé au Client selon le prix mentionné dans la Brochure Tarifaire.

IZI s'engage à procéder au remplacement de l'Equipement Terminal en cas de livraison d'un appareil défectueux, sous réserve du retour, à la charge du Client, dudit équipement avec ses accessoires, à l'adresse suivante : IZIRUN, Service Clients, 1 Av. T. Drouhet - ZAC 2000, BP 30400, 97829 Le Port CEDEX - Ile de la Réunion.

10.3. FOURNITURE DES SERVICES

IZI s'engage à fournir des Services conformes aux spécifications contractuelles 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Afin d'améliorer le débit du Réseau, le Client autorise IZI à utiliser les disponibilités de la capacité de sa Ligne et de sa Bande Passante. Cette utilisation n'aura aucune incidence pour le Client et ne provoquera aucune interférence sur la Ligne du Client.

Par ailleurs, IZI se réserve le droit d'interrompre de façon exceptionnelle les Services pour effectuer



CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DES FORFAITS IZI

Applicables à compter du 10 mars 2011

des travaux de maintenance, d'amélioration, d'entretien, de renforcement, de réaménagement ou d'extension des installations de son Réseau. Ces interruptions seront notifiées via www.izi.re et/ou par e-mail au minimum 24 heures avant qu'elles n'interviennent sauf lorsqu'elles auront un caractère d'urgence.

10.4. OBLIGATIONS DE CONFIDENTIALITÉ - PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

En application de la législation en vigueur, les informations nominatives concernant le Client ne pourront être communiquées que sur réquisition des autorités judiciaires. Les informations nominatives déclarées par le Client sont destinées à izi, qui avec l'accord exprès du Client, est autorisée à les conserver en mémoire informatique, à les utiliser, ainsi qu'à les communiquer à des tiers ou à des sous-traitants, pour les besoins de gestion du Contrat du Client et pour faire bénéficier le Client d'offres commerciales pour des produits ou services analogues fournis par izi.

Conformément à la loi informatique et liberté 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée par la loi 2004-801 du 6 août 2004, et sous réserve d'autres dispositions légales, le Client dispose à tous moments d'un droit individuel d'opposition, d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données qui le concernent à partir de son Espace Personnel.

10.5. OBLIGATIONS D'INFORMATIONS ET DE CONSEIL

izi met différents moyens d'informations et de conseil à la disposition du Client par le biais de la brochure commerciale, du guide d'installation de l'Équipement Terminal et de la FAQ - Foire Aux Questions disponibles sur le site. A ce titre, le Client s'engage à consulter ces canaux d'information préalablement à toute sollicitation du Service Clients izi.

ARTICLE 11 : UTILISATION DES IDENTIFIANTS

11.1. MODALITÉS DE REMISE

izi propose au Client deux types d'Identifiants :

- Les Identifiants de l'Équipement Terminal izi : ceux-ci ne sont transmis qu'aux Clients n'ayant pas opté pour l'utilisation de l'Équipement Terminal izi, par courrier postal une fois les Services izi activés,
- Les Identifiants du compte mail principal : ceux-ci sont transmis, par courrier postal, à tous les Clients une fois les Services izi activés.

11.2. CARACTÈRES PERSONNEL ET CONFIDENTIEL

Les Identifiants sont personnels et confidentiels. Le Client est seul responsable de la garde et de l'utilisation des Identifiants qu'izi lui aura transmis, sauf divulgation imputable à izi. Le Client s'engage à conserver secrets ses Identifiants et à ne pas les divulguer à des tiers de quelque manière que ce soit.

11.3. PERTE OU OUBLI

En cas d'oubli ou de perte des Identifiants du compte mail principal, le Client après avoir fait la demande sur le site web izi recevra son nouveau mot de passe par courrier postal.

ARTICLE 12 : ASSISTANCE - SERVICE CLIENTS

izi propose un service de support Client ou Hotline composé de techniciens qualifiés permettant de résoudre par téléphone les difficultés techniques rencontrées par le Client lors de l'installation de l'Équipement Terminal izi ou en cours d'utilisation. Les communications téléphoniques vers le Service Clients sont entièrement gratuites depuis les fixes branchés sur l'Équipement Terminal izi (allumé et fonctionnel) et sont tarifées au coût d'un appel local depuis les autres fixes.

Le Service Clients ne peut répondre aux questions relatives à un Équipement Terminal n'appartenant pas à izi.

Le Service Clients est joignable au numéro fixe 0262 777 888. Le Service Clients izi peut également être joint pour toute autre question relative au dossier du Client. Les horaires d'ouverture des services izi sont indiqués sur l'Espace Perso.

ARTICLE 13 : RESPONSABILITÉ

13.1. RESPONSABILITÉ D'IZI

izi est responsable de la bonne exécution de ses obligations contractuelles.

Toutefois, la responsabilité d'izi ne saurait être engagée si l'inexécution ou la mauvaise exécution du Contrat est imputable, soit au Client, soit au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers au Contrat (notamment les aménagements opérés par l'Opérateur Historique sur le Réseau entraînant la perte d'accès ou en cas de dysfonctionnement du Réseau de l'Opérateur Historique), soit à un cas de force majeure.

izi ne sera pas tenue responsable des transactions faites via les Services izi pour l'acquisition de biens ou de services.

izi ne garantit pas la sécurité du Réseau WIFI résultant de l'utilisation de l'Équipement Terminal izi. Il appartient à chaque Client de prendre toutes dispositions utiles pour assurer la protection des données échangées sur le Réseau Internet.

13.2. RESPONSABILITÉ DU CLIENT

Le Client est responsable de la bonne exécution de ses obligations contractuelles. Le Client est responsable de la bonne utilisation des Services et s'engage à garantir izi contre toute action ou recours intenté par un tiers du fait de ses agissements, notamment sur le Réseau Internet.

Le Client est seul responsable des dommages directs ou indirects, matériels ou immatériels, causés à izi par lui-même ou par les personnes dont il est responsable, du fait de l'utilisation des Services et s'engage à garantir izi contre toute demande, réclamation ou condamnation dont izi pourrait faire l'objet, dès lors que celles-ci auraient pour cause l'utilisation par le Client ou les personnes dont il est responsable, des Services izi ou en cas de faute de ce dernier.

Le Client s'engage à ne pas faire une utilisation détournée de l'Équipement Terminal mis à sa disposition, ainsi que des Services.

13.3. Cas de force majeure ou cas fortuit

Les parties ne sont pas tenues pour responsables, ou considérées comme ayant failli au titre du Contrat, pour tout retard ou inexécution, lorsque la cause du retard ou de l'inexécution est liée à un cas de force majeure ou un cas fortuit habituellement reconnu par la jurisprudence.

Sont notamment considérés comme cas de force majeure :

- un dysfonctionnement total ou partiel résultant de perturbations ou d'interruptions dans la fourniture ou l'exploitation des moyens de télécommunications fournis par le ou les exploitants de Réseaux, ou des serveurs exploités par des sociétés tierces, auxquels est connecté le Réseau servant de support au(x) service(s),
- les conflits de travail avec les prestataires ou des fournisseurs d'izi,
- l'ordre de l'autorité publique imposant la suspension totale ou partielle du service de télécommunication dans les conditions fixées par la législation et la réglementation en vigueur,
- la cessation de l'exploitation du Réseau de télécommunications pour lequel l'abonnement est souscrit, par décision de l'autorité publique,
- les conditions météorologiques extrêmes, inondations, foudre ou incendies, actions syndicales ou lock-out, guerres, opérations militaires ou troubles civils.

Le cas de force majeure ou cas fortuit suspend les obligations nées du Contrat pendant toute sa durée.

ARTICLE 14 : DURÉE DU CONTRAT

14.1. ENTRÉE EN VIGUEUR

Le Contrat prend effet à compter de la date de l'envoi de la lettre de confirmation de l'abonnement,

par courrier postal et/ou courrier électronique.

L'accès aux services est subordonné à la bonne exécution par l'Opérateur Historique de la prestation de câblage de la Ligne.

Tous les frais engendrés avant l'activation des Services sont dus par le Client.

14.2. DROIT DE RÉTRACTATION

En application de l'Article L.121-20 du code de la consommation, le Client, qui a la qualité de consommateur, dispose d'un délai de sept (7) jours francs dans le cadre d'une souscription à distance (par téléphone ou via Internet) ou dans le cadre d'un démarchage à domicile à compter de l'acceptation de l'offre pour exercer son droit de rétractation en adressant une lettre en RAR - Recommandée avec Accusé de Réception à : iziRUN, Service Clients, 1 Av. T. Drouhet - ZAC 2000, BP 30400, 97829 Le Port CEDEX - Ile de la Réunion, et en mentionnant les nom, prénom du Client et le numéro de la Ligne.

Cependant, dans l'hypothèse où le Client utiliserait le Forfait izi avant l'expiration du délai précité, il ne pourrait plus exercer le droit de rétractation dont il bénéficierait et ce, conformément aux dispositions prévues par l'Article L.121-20-2 du code de la consommation.

L'exercice du droit de rétractation implique le remboursement, par izi, de toutes les sommes dont le Client aura été éventuellement prélevé ou débité au titre des Services, sans application des frais d'activation, sous réserve d'une part que les Services n'aient pas été utilisés dans les conditions décrites ci-dessus, et d'autre part que l'Équipement Terminal izi soit retourné, dans le délai de sept (7) jours, dans les conditions décrites à l'Article 16.3., complet, dans son emballage d'origine, en parfait état, et accompagné de tous ses accessoires, notices d'emploi et documentations aux frais du Client à izi à l'adresse mentionnée ci-dessus.

Si ce délai expire normalement un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Le Client qui a la qualité de professionnel ne bénéficie pas du droit de rétractation.

Le Client confirme avoir pris connaissance que la demande d'activation de Ligne est susceptible d'être transmise à l'Opérateur Historique dès la réception du dossier et que cela peut engendrer la coupure d'un accès du Client sur la Ligne en question.

14.3. DURÉE

Le Contrat est à durée indéterminée et prend fin dans les conditions décrites à l'Article 16.

ARTICLE 15 : FACTURATION

Les prix des services figurent dans la Brochure Tarifaire, ils sont mentionnés en Euros TTC.

15.1. FORFAIT

Les Forfaits et options izi, dont les prix sont indiqués dans la Brochure Tarifaire, sont facturés au Client sur une base forfaitaire et mensuelle, payable d'avance. En cas de non-utilisation ou d'utilisation partielle du Forfait par le Client, la facturation mensuelle reste inchangée.

En cas d'inscription en cours de mois, la facturation du premier mois s'effectue selon la règle du prorata temporis. Elle est reportée sur la facturation du mois suivant et vient s'ajouter à celle-ci.

15.2. CONSOMMATION ET SERVICES OPTIONNELS

Les consommations hors forfaits (communications téléphoniques, téléchargement et autres) et services optionnels sont exigibles à terme échu.

15.3 MISE À DISPOSITION DE L'ÉQUIPEMENT TERMINAL - RÉSERVE DE PROPRIÉTÉ

La mise à disposition de l'Équipement Terminal se fait sous forme de location. izi reste propriétaire de l'Équipement Terminal et facture un loyer dont le montant est indiqué dans la Brochure Tarifaire. En cas de perte ou de destruction de l'Équipement Terminal par le Client en cours de Contrat, l'Équipement Terminal est facturé au Client au tarif indiqué dans la Brochure Tarifaire, et remplacé par un nouveau Routeur.

En cas de non restitution de l'équipement lors de la résiliation du Contrat, il est facturé au Client au tarif indiqué dans la Brochure Tarifaire.

Dans tous les cas, l'Équipement Terminal reste la propriété d'izi jusqu'au parfait paiement du prix, principal, frais et intérêts, et le Client assure seul la responsabilité du bien.

15.4. FRAIS D'ACTIVATION DES SERVICES

Les frais d'activation des Services sont dus par le Client dès la notification par l'Opérateur Historique à izi de la mise à disposition de l'accès. Ils ne sont facturés par izi qu'en fin de Contrat au tarif et selon les modalités décrites dans la Brochure Tarifaire. Le montant des frais facturés est dégressif en considération de l'ancienneté de l'abonnement à la date de la demande de résiliation (se référer à la Brochure Tarifaire pour le mode de calcul de la dégressivité des frais d'activation).

Ces frais d'activation ne seront pas recouvrés dans les cas suivants :

- en cas d'exercice du droit de rétractation par un Client ayant qualité de consommateur (Article 14.2.),
- en cas d'inéligibilité de la Ligne, sauf dans les cas d'exclusion visés par l'Article 6.2.,
- en cas de retrait d'une autorisation administrative accordée à izi ou en cas de retrait d'un droit de passage rendant impossible la fourniture des Services,
- en cas d'évolution du Réseau de Boucle Locale France Télécom rendant impossible le maintien de la fourniture des Services.

15.5. FRAIS D'ACTIVATION DE LIGNE

Des frais d'activation de Ligne seront facturés au Client selon les cas décrits dans l'Article 7.

15.6. FRAIS D'INTERVENTION

En cas d'une interruption ou de dysfonctionnement des Services en raison d'une détérioration de la Ligne Téléphonique du Client, izi facturera à ce dernier, au tarif indiqué dans la Brochure Tarifaire, l'intervention de l'Opérateur Historique nécessaire au rétablissement de la Ligne.

15.7. MODALITÉS DE FACTURATION

La facturation des services débute au terme du délai de mise à disposition de l'Équipement Terminal par izi tel qu'explicité dans l'Article 10.2., dont le Client est informé par izi par courrier postal (Lettre de Bienvenue - Références izi) et/ou électronique.

Le Client autorise expressément izi à lui délivrer chaque mois une facture sous forme électronique. Cette facture sera disponible dans la rubrique Espace Perso du site Internet www.iziportal.re à partir du 5 du mois. Elle comporte tout le détail des Forfaits, consommations et Services souscrits ou consommés par le Client, et notamment le détail des communications téléphoniques passées. Il appartient au Client de prendre toute disposition pour conserver ses factures, en les imprimant ou en les sauvegardant sur son Équipement Personnel. Les factures sont consultables pendant toute la durée de l'abonnement.

15.8. LES MODALITÉS DE PAIEMENT

izi met à la disposition de ses Clients la possibilité de payer selon les modalités suivantes :

- par prélèvement sur compte courant (bancaire ou postal),
- en espèces,
- par carte bancaire.

Lors de son inscription, le mode initial de paiement est le prélèvement sur compte courant. Un dépôt de garantie de 200 € peut être demandé au Client, payable par chèque libellé à l'ordre d'izi ou par carte bancaire, pour garantir la mise à disposition de l'Équipement Terminal par izi et un éventuel non respect des obligations financières et de restitution de l'Équipement Terminal dans les conditions définies à l'Article 16.3.



CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DES FORFAITS IZI

Applicables à compter du 10 mars 2011

Le dépôt de garantie n'est pas producteur d'intérêts. Son remboursement intervient dans les conditions décrites à l'Article 16.4.

PAIEMENT PAR PRÉLÈVEMENT SUR COMPTE COURANT - BANCAIRE OU POSTAL

izi procède au prélèvement du montant de la facture sur le compte du Client au plus tard le 10 du mois.

Dans le cadre du paiement par prélèvement automatique, les comptes sur livret et comptes épargne ne sont pas acceptés par izi. Il appartient au Client d'informer son établissement bancaire au moment de l'inscription au service izi de la mise en place de l'autorisation de prélèvement automatique accordée à izi.

PAIEMENT EN ESPÈCES

Le paiement en espèces peut être effectué auprès du Service Facturation, 1 Av. T. Drouhet - ZAC 2000, 97829 Le Port CEDEX - Ile de la Réunion. En aucun cas, le paiement en espèces ne peut être effectué dans l'un des points de vente izi.

PAIEMENT PAR CARTE BANCAIRE

Il appartient au Client de prendre connaissance de sa facture à partir du 5 du mois en consultant son Espace Personnel sur www.iziportail.re et de procéder à son règlement au plus tard le 10 du mois.

Le règlement s'effectue directement sur le site Internet d'izi par communication du numéro de carte bancaire (Carte Bleue, Visa, Eurocard/Mastercard sont acceptées) par l'intermédiaire d'un système de paiement sécurisé.

Le Client reconnaît expressément que la communication de son numéro de carte à izi vaut autorisation de débit de son compte à concurrence de la somme due figurant sur sa facture.

15.9. RETARD OU DÉFAUT DE PAIEMENT DU CLIENT

A la suite d'un retard ou d'un incident de paiement, izi se réserve le droit de suspendre l'accès aux Services dans l'attente de la régularisation des sommes dues.

Tout retard ou défaut de paiement donnera lieu à la procédure décrite ci-dessous :

- Dans un délai maximum de 8 jours, l'envoi au Client d'un courrier électronique et/ou postal de mise en demeure lui notifiant la suspension de l'accès aux Services izi (hors accès téléphonique aux services d'urgence et consultation de la messagerie mail izi),
- A défaut de régularisation sous 15 jours après l'envoi de la mise en demeure, le Contrat sera résilié dans les conditions définies à l'Article 16.1.

Pour régulariser sa situation, le Client a la possibilité de régler son impayé par chèque, carte bancaire, virement, mandat compte postal ou en espèces.

Des frais de retard peuvent être facturés au Client à compter de la suspension des Services selon les modalités précisées dans la Brochure Tarifaire.

15.10. TARIFS ET MODIFICATION DE LA BROCHURE TARIFAIRE

Le tarifs des Services, et des options souscrits par le Client sont définis dans la Brochure Tarifaire remise au Client lors de la souscription au Contrat et est susceptible d'évoluer. Les modifications des tarifs sont applicables aux Contrats en cours d'exécution. izi en informera préalablement, au plus un mois avant, le Client par tout moyen approprié. Les tarifs sont disponibles auprès du Service Clients izi, des points de vente izi et sur le site Internet www.izi.re

En cas de hausse des tarifs, le Client peut mettre fin à son Contrat, dans un délai de quatre mois suivant la modification, par lettre en RAR - Recommandée avec Accusé de Réception, résilier le Contrat sans pénalité de résiliation et sans droit à dédommagement, jusque dans un délai de quatre mois après l'entrée en vigueur de la modification. A défaut de s'être exprimé dans ce délai, les nouveaux tarifs sont réputés avoir été acceptés par le Client. La résiliation prendra effet au maximum dans un délai de 10 jours à compter de la réception de cette lettre.

ARTICLE 16 : SUSPENSION - RÉLIATION

16.1. A L'INITIATIVE D'IZI

En cas de résiliation à l'initiative d'izi, le Client ne pourra demander à izi une quelconque indemnité, que la résiliation soit avec ou sans préavis. Le Client devra alors payer les frais d'activation prévus dans la Brochure Tarifaire sans pouvoir bénéficier de la dégressivité des frais calculée en fonction de l'ancienneté. A la suite de la résiliation de l'accès, izi pourra confier le recouvrement amiable et/ou contentieux à une société de recouvrement.

RÉLIATION SANS PRÉAVIS

izi pourra suspendre de plein droit les Services en cas :

- de violation grave ou renouvelée par le Client des obligations contractuelles liées au respect de la législation en vigueur (Article 9.8.),
- de demande des autorités compétentes,
- d'utilisation non personnelle et/ou commerciale et/ou manifestation abusive des services (Article 9.8.).

RÉLIATION AVEC PRÉAVIS

15 jours après une mise en demeure de payer adressée par voie électronique et/ou par lettre en RAR - Recommandée avec Accusé de Réception, izi pourra procéder à la résiliation du Contrat, confirmée par une lettre de clôture.

En cas de violation de dispositions contractuelles autres que celles visées précédemment, izi adressera une mise en demeure par voie électronique pour régularisation par le Client. A défaut de régularisation dans les 15 jours, izi procédera à la résiliation du Contrat par lettre en RAR - Recommandée avec Accusé de Réception.

16.2. A L'INITIATIVE DU CLIENT

Le Client peut résilier le Contrat à tout moment. La résiliation doit être adressée par lettre RAR - Recommandée avec Accusé de Réception comprenant le formulaire de résiliation téléchargeable sur l'Espace Perso et l'Équipement Terminal avec ses accessoires.

La résiliation intervient dans un délai maximum de 10 jours suivant la date de réception (cachet de La Poste faisant foi), par izi de la demande de résiliation, soit à la date choisie par le Client ci-celle-ci est postérieure à la date d'expiration du délai de 10 jours.

Si ce formulaire est incomplet, la demande de résiliation ne sera pas prise en compte et le Client continuera à être facturé du montant du Forfait et des options souscrites aux tarifs indiqués dans la Brochure Tarifaire. Le Client qui louait l'Équipement Terminal izi peut envoyer le formulaire et l'Équipement Terminal dans un même envoi ; toutefois, il reste libre de réaliser deux envois séparés à la condition que l'envoi de l'Équipement Terminal respecte les conditions décrites à l'Article 16.3. La lettre de résiliation et l'Équipement Terminal doivent être adressés à izi à l'adresse suivante : [iziRUN, Service Clients/Résiliations, 1 Av. T. Drouhet - ZAC 2000, BP 30400, 97829 Le Port CEDEX - Ile de la Réunion.](mailto:iziRUN_Service_Clients/Résiliations)

En fin de mois où la résiliation est effective, le Client est informé de la date d'effet de la résiliation de son Contrat par lettre simple comprenant sa facture de clôture.

Les frais d'activation de services sont facturés lors de la résiliation selon les modalités indiquées dans l'Article 15.4.

En cas de changement d'opérateur ou de FAI - Fournisseur d'Accès Internet, le Client est tenu de résilier son Contrat.

16.3. RESTITUTION DE L'ÉQUIPEMENT TERMINAL

En cas de résiliation du Contrat, le Client s'engage à restituer l'Équipement Terminal propriété d'izi, dans les conditions définies ci-après.

Le Client devra renvoyer le ou les Équipement(s) Terminal(aux) à izi à l'adresse suivante : [iziRUN, SAV, 1 Av. T. Drouhet - ZAC 2000, BP 30400, 97829 Le Port CEDEX - Ile de la Réunion](mailto:iziRUN_SAV), par colis en RAR - Recommandée avec Accusé de Réception au plus tard dans les 15 jours suivant la date de prise d'effet de la résiliation, comportant au minimum sur un papier libre les nom/prénom du Client, le numéro de sa Ligne ainsi que son numéro de Contrat.

A défaut d'envoi dans le délai ou en cas d'envoi ne comportant pas à l'intérieur du colis, sur un papier libre, toutes les mentions d'identification du Client, izi procédera à la facturation de l'Équipement Terminal, au tarif mentionné dans la Brochure Tarifaire.

Il en va de même en cas de retour de l'Équipement Terminal en mauvais état de fonctionnement ou en cas de détériorations, hors cas de vice propre du matériel.

De plus, si l'Équipement Terminal n'est pas restitué avec l'intégralité des accessoires envoyés par izi au Client (c'est-à-dire l'ensemble des câbles, filtres DSL et autres accessoires), izi facturera au Client une somme forfaitaire, dont le montant figure dans la Brochure Tarifaire, pour chaque accessoire manquant.

izi procédera au remplacement de l'Équipement Terminal en cas de livraison d'un appareil défectueux, sous réserve du retour dudit équipement avec ses accessoires dans les conditions mentionnées ci-dessus.

16.4. REMBOURSEMENT DU DÉPÔT DE GARANTIE

izi procédera au remboursement du dépôt de garantie dans un délai maximum de 10 jours après restitution de l'Équipement Terminal dans les conditions de l'Article 16.3., sous réserve du paiement des sommes dues à izi au titre du Contrat.

Sauf contestation réelle et sérieuse du Client, izi pourra procéder à une compensation entre les sommes restant dues par le Client et le dépôt de garantie.

Le remboursement du dépôt de garantie se fera par chèque ou par virement sur le compte bancaire du Client.

16.5. PAIEMENT DES FRAIS D'ACTIVATION DE SERVICES

Voir Article 15.4.

ARTICLE 17 : DÉMÉNAGEMENT DU CLIENT

Le Client est informé qu'en cas de déménagement, il aura la possibilité de demander à izi le transfert de son abonnement à sa nouvelle adresse. Pour ce faire, le Client doit contacter le Service Clients izi.

Si le transfert de la Ligne Téléphonique s'avère impossible pour des raisons techniques (notamment à cause de l'inéligibilité de la Ligne), le Contrat sera résilié dans les conditions décrites dans l'Article 16.

izi peut lancer la procédure de déménagement des Services izi dans les cas suivants :

- Cas n°1 : le Client déménage dans un logement raccordé au Réseau de l'Opérateur Historique où il ne dispose pas encore d'un abonnement téléphonique France Télécom ; dans ce cas, le Client peut demander à izi d'activer la Ligne Téléphonique.
- Cas n°2 : le Client est déjà titulaire d'un abonnement téléphonique France Télécom à sa nouvelle adresse et celui-ci est actif depuis au moins 3 jours. La reprise à la nouvelle adresse desservie, de l'option de Suppression de l'Abonnement Téléphonique France Télécom n'est automatique que dans le cas numéro 1. Dans le cas n° 2, si le Client souhaite (ré)activer cette option à la nouvelle adresse, il lui suffira de l'indiquer au Service Client izi lors de la validation de sa demande de déménagement. Pour des raisons techniques, le Client ne peut pas modifier son Contrat (choix du Forfait et options) lorsque le Client est en cours de procédure de déménagement. Ces modifications ne peuvent être demandées par le Client qu'après la confirmation de l'activation de ses services izi dans son nouveau logement.

Une fois la procédure de déménagement terminée, c'est-à-dire une fois le service izi opérationnel à la nouvelle adresse, les montants perçus par izi entre la date de validation de sa demande de déménagement par izi et la date de réactivation des Services à la nouvelle adresse peuvent être remboursés sur simple demande écrite.

Le Client a bien noté que les délais d'activation des Services izi dans le nouveau logement sont soumis à l'Article 8.2.

A des fins de sécurité et dans l'intérêt du Client, le Service Clients izi sera amené à procéder à des vérifications concernant l'identité du Client.

Le Client recevra un premier courrier électronique récapitulatif de sa demande de déménagement, suivi d'un second l'informant de la réactivation des Services izi.

Des frais de procédure de déménagement seront facturés au Client selon le tarif indiqué dans la Brochure Tarifaire.

Si le Client avait souscrit précédemment l'option de Suppression de l'Abonnement Téléphonique France Télécom, il conserve son numéro de téléphone à sa nouvelle adresse.

En cas de déménagement hors du département de la Réunion, le Client doit résilier son Contrat dans les conditions décrites dans l'Article 16.2.

ARTICLE 18 - QUALITÉ DE SERVICE

En application de l'arrêté conjoint du Ministre de l'Économie, des Finances et de l'Industrie et du Ministre délégué à l'Industrie en date du 16 mars 2006 relatif aux Contrats de services de communications électroniques, les engagements d'izi portant sur les délais de mise en service, les délais de rétablissement du service, les délais de réponse aux réclamations ainsi que sur le niveau de qualité pour la fourniture des Services sont les suivants :

18.1. DÉLAI DE MISE EN SERVICE DU RÉSEAU HAUT DÉBIT

La mise en service de l'Accès Internet HD est considérée comme effective à la date stipulée dans le courrier de confirmation adressé au Client. Le délai de mise en service est au maximum de 30 Jours Ouvrés à compter de la confirmation par izi de la demande de souscription du Client, sous réserve d'éligibilité de sa Ligne.

La compensation est calculée au prorata entre la date de livraison maximum prévue et la date de livraison effective, sachant que la prise en charge nécessite une sollicitation valable de la part du Client. Par sollicitation valable on entend toute correspondance adressée par le Client aux moyens de contacts mis à disposition par izi et de nature à identifier sa demande.

Aucune compensation ne sera due à au Client lorsque le non respect du délai de mise en service résultera :

- d'un cas de force majeure,
- de la construction de l'Accès du Client par le propriétaire de la BLF,
- de la commande d'une installation par un technicien au domicile du Client,
- du fait du Client et, en particulier, du non respect des pré-requis définis dans la documentation commerciale ou de la non réception, imputable au Client, de l'équipement mis à disposition par izi, d'une installation terminale non conforme aux normes en vigueur, d'une installation par le Client des équipements mis à disposition par izi non conforme aux prescriptions de izi et notamment les indications mentionnées dans la documentation remise par izi au Client ou de l'utilisation par le Client d'autres équipements que ceux mis à disposition par izi,
- d'une interruption prévue à l'Article 10.3.

18.2. DÉLAI DE RÉTABLISSEMENT DU RÉSEAU HAUT DÉBIT

Lorsque l'Accès est en dérangement, le délai de rétablissement commence lorsque l'incident est



CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DES FORFAITS IZI

Applicables à compter du 10 mars 2011

valablement signalé par Le Client au Service Clients izi jusqu'au rétablissement de l'Accès. Le délai maximal de rétablissement de l'Accès au Réseau Haut Débit peut aller jusqu'à 15 (quinze) Jours Ouvrés. En cas de dépassement de ce délai, la prise en charge nécessite une sollicitation valable de la part du Client. Cette compensation est calculée au prorata temporis de sa période d'interruption. Un avoir sur facture sera proposé au Client sur les factures à venir jusqu'à utilisation complète de ce dernier. Aucune compensation ne sera due à au Client lorsque le non respect du délai de rétablissement résultera :

- d'un cas de force majeure,
- d'une mauvaise collaboration du Client en vue de la résolution de son problème et, en particulier, le refus par Le Client de l'intervention d'un technicien au domicile du Client, ou d'une absence du Client lors d'une intervention,
- du fait du Client et, en particulier, en raison d'une installation terminale non conforme aux normes en vigueur, d'une installation par Le Client des équipements mis à sa disposition par izi non conforme aux prescriptions de izi et notamment les indications mentionnées dans la documentation remise par izi au Client ou l'utilisation par Le Client d'autres équipements que ceux mis à sa disposition par izi,
- d'une interruption prévue par l'Article 10.3.,
- d'une interruption résultant de prescriptions concernant Le Client formulées par une autorité judiciaire ou administrative,
- d'un remplacement des équipements mis à disposition par izi,
- d'un raccordement de l'Accès du Client sur le Réseau d'un opérateur tiers sans autorisation valable du Client.

18.3. DÉLAI DE RÉTABLISSEMENT DES SERVICES

Lorsqu'un ou plusieurs Services sont en dérangement, le délai de rétablissement commence lorsque l'incident est valablement signalé par Le Client au Service Clients izi jusqu'au rétablissement du ou des Services concernés. A compter du rétablissement de l'Accès au Réseau Haut Débit, les délais de rétablissement des Services sont les suivants :

- Service de Téléphonie : 3 Jours Ouvrés,
- Service Internet : 1 Jour Ouvré,
- Service de courrier électronique : 1 Jour Ouvré.

En cas de dépassement de ces délais, la prise en charge nécessite une sollicitation valable de la part du Client. Lorsque le ou les Services concernés font l'objet d'une redevance complémentaire au tarif de l'Accès, cette compensation est calculée au prorata temporis de sa période d'interruption. Un avoir sur facture sera alors proposé au Client sur les factures à venir jusqu'à utilisation complète de ce dernier. Aucune compensation ne sera due au Client lorsque le non respect du délai de rétablissement résultera des cas visés précédemment.

18.4. DÉLAI DE RÉPONSE AUX RÉCLAMATIONS

Les réclamations peuvent se faire auprès du Service Clients izi, par envoi d'un courrier électronique à l'adresse mediation@izi.re ou par courrier postal en RAR - Recommandée avec Accusé de Réception adressé au Service Clients à l'adresse suivante : [iziRUN, Service Médiation, 1 Av. T. Drouhet - ZAC 2000, BP 30400, 97829 Le Port CEDEX - Ile de la Réunion.](#)

Le délai de réponse est au maximum de 30 Jours Ouvrés.

18.5. NIVEAU DE QUALITÉ POUR LA FOURNITURE DES SERVICES

Le débit de synchronisation représente le débit maximum négocié entre les équipements actifs d'extrémités de la BLF placés respectivement chez Le Client et au niveau du Répartiteur d'abonnés opéré par l'opérateur de BLF. Conformément aux normes techniques en vigueur, ce débit est exprimé en kbits/s ou Mbit/s IP et est fonction notamment des caractéristiques et de la qualité de l'Accès du Client et de la distance de l'installation avec le NRA. En conséquence, le débit descendant de synchronisation DSL garanti par izi est compris entre 64 et 8192 kbit/s en zone non dégroupée, entre 64 kbit/s et 24 Mbits/s en zone dégroupée. Le débit descendant de synchronisation DSL est le débit de réception par le Point de Terminaison des informations en provenance du Réseau izi.

En cas d'utilisation par Le Client de tout autre équipement que celui mis à disposition par izi, le débit de synchronisation ne peut être garanti par izi.

ARTICLE 19 : MODIFICATIONS DES CONDITIONS CONTRACTUELLES

Le Client sera informé de toute modification de conditions générales de ventes qui lui sont applicables, un mois avant l'entrée en vigueur, par courrier électronique et sur le site Internet d'izi.

En cas de désaccord, le Client aura la faculté de résilier le Contrat sans pénalité de résiliation et sans droit à dédommagement, quatre mois après l'entrée en vigueur des modifications, selon la procédure décrite à l'Article 16.

La modification des conditions contractuelles intervenant en application d'une évolution du cadre législatif ou réglementaire, qui s'impose aux parties au Contrat, n'ouvre au Client aucun droit aux modalités de résiliation ci-dessus définies.

ARTICLE 20 : DIFFÉRENDS

En cas de difficulté, Le Client peut s'adresser à l'un des conseillers du Service Clients pour trouver une solution amiable. Le Service Clients est joignable dans les conditions prévues à l'Article 10. En cas de contestation, Le Client doit adresser un courrier postal en RAR - Recommandée avec Accusé de Réception à l'adresse suivant : [iziRUN, Service Médiation, 1 Av. T. Drouhet - ZAC 2000, BP 30400, 97829 Le Port CEDEX - Ile de la Réunion.](#)

Toute contestation pour être valable et prise en compte doit comporter des justificatifs.

izi s'engage à apporter une réponse à toute contestation dans un délai de 30 Jours Ouvrés à partir de la date de réception de celles-ci.

izi et Le Client s'efforceront de régler à l'amiable tout litige concernant l'interprétation ou l'exécution des présentes.

ARTICLE 21 : CESSIBILITÉ DU CONTRAT

izi se réserve la faculté de transférer à toute autre société les droits et obligations des présentes Conditions Générales de Vente, pour autant que cette société ne modifie pas substantiellement les Services fournis au Client.

ARTICLE 22 : DIVERS

Dans l'éventualité où l'une quelconque des dispositions du Contrat serait déclarée nulle ou sans effet, de quelque façon et pour quelque motif que ce soit, elle serait réputée non écrite et n'entraînerait pas la nullité des autres dispositions.

Le présent Contrat est régi par la loi française. Lorsque Le Client a la qualité de commerçant, à défaut de règlement amiable, les parties conviennent de soumettre leur différend au tribunal mixte de commerce de Saint Denis.