



Fiche d'information standardisée 01/03/2024

Offre numéro virtuel fixe « Sip voip » Tarif en € HT

PRIX MENSUEL DE L'OFFRE	Flex Start 4.99€/mois Flex Single 9.99€/mois Flex Pro 19.99€/mois
TYPE DE NUMEROS PROPOSES	Numéro Virtuel Géographique préfixe 01, 02, 03, 04, 05 Non Géographique préfixe 09 Chaque forfait inclut un numéro par défaut avec le préfixe choisi par le client. Option numéro international : Allemand, Anglais, Belge, Suisse, Espagnol
DUREE MINIMUMALE D'ENGAGEMENT	Pas d'engagement dans la durée, le mois qui commence est pleinement facturé.
FRAIS DE MISE EN SERVICE	Pas de frais de mise en service
FRAIS DE RESILIATION	Pas de frais de résiliation
DÉLAI INDICATIF DE MISE À DISPOSITION	Entre 1h à 24h durant les jours ouvrés
DEPOT DE GARANTIE	-En cas de rejet de prélèvement. -Si le client demande les identifiants d'activation en dehors du code QR fourni. -Chaque client dispose d'une autorisation de hors-forfait globale de 30€. Une fois cette limite dépassée, iGoFlex se réserve le droit de demander une caution de 150€ pour le dépassement, laquelle peut être restituée sur demande et à la fin du contrat.
CONDITIONS DE RÉSILIATION A L'INITIATIVE DU CLIENT	Les demandes de résiliation seront traitées pendant les jours ouvrés. Chaque forfait résilié sera facturé jusqu'à la fin du mois. Les demandes de résiliation doivent être adressées par courrier recommandé ou par e-mail à contact@igoflex.com en utilisant l'adresse e-mail enregistrée lors de la commande. Ces demandes doivent être soumises en dehors du week-end et des jours fériés. Dans le cas contraire, le forfait sera traité pour le mois suivant et facturé intégralement.
CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES	Lignes virtuelles fixes en VOIP / SIP Une connexion à Internet via le Wi-Fi ou en utilisant les réseaux 3G/4G/5G est nécessaire pour le fonctionnement des lignes.
APPLICATION SOFTPHONE	L'application iGoFlex est mise à disposition de ses clients gratuitement, sans aucun frais d'abonnement de licence ni de frais de mise à jour. Le client doit impérativement télécharger l'application gratuitement par ses propres moyens et s'assurer que son smartphone autorise la connexion à Internet ainsi que l'accès au microphone de l'application.
SERVICE CLIENTS	Assistance technique et Commerciale gratuites au : 09 72 600 300. Numéro non surtaxé. Du lundi au Vendredi, de 9h à 17h L'appel est au prix d'une communication normale selon l'offre détenue, ou décompté du forfait. Également sur www.iGoFlex.com

	Adresse postale iGoFlex 11 rue d'Ourches Bat i – 78100 St Germain en Laye
INSTALLATION	Pour activer la ligne iGoFlex, le client scanne le code QR fourni à l'aide de l'application elle-même.
DESCRIPTION DE L'OFFRE	<p>-Flex Start 4.99€/mois : Appels sortants facturés à l'usage.</p> <p>-Flex Single 9.99€/mois : Inclus : appels vers les fixes* en France et certaines destinations* internationales.</p> <p>-Flex Pro 19.99€/mois : Inclus : appels vers les fixes* en France, certaines destinations* internationales, et mobiles* en France.</p> <p>-La réception des appels est gratuite.</p> <p>-Transfert d'appel : Le service de transfert d'appel n'est pas inclus dans les minutes gratuites proposées et est facturé hors forfait comme des communications sortantes.</p> <p>* dans la limite de 60 minutes par appel et vers 99 numéros différents par mois et par ligne.</p> <p>* pour le forfait FlexPro 99 numéros différents par mois vers les fixes plus 99 numéros différents par mois vers les mobiles.</p> <p>* appels inclus vers les fixes (hors numéros courts et spéciaux, nationaux et internationaux, ainsi que les numéros verts internationaux et hors réseaux satellitaires): Allemagne, Autriche, Belgique, Chypre, Danemark, Espagne, France métropolitaine, Royaume Uni, Grèce, Irlande, Italie, Luxembourg, Norvège, Nouvelle Zélande, Pays Bas, Pologne, Portugal, Suisse, Suède.</p>
SERVICES OPTIONNELS	<p>- Numéro Facile à retenir proposé à 4.99€/mois.</p> <p>- En option, un numéro anglais fixe virtuel à 2,95 €/mois. Les appels reçus seront</p> <p>- Portabilité gratuite sur demande (sous réserve de faisabilité).</p> <p>- La messagerie avec l'offre Flex Start proposée en option à 1.20€/mois.</p>
CONFIGURATION	La configuration du système téléphonique, de la simple ligne au standard téléphonique Cloud, est offerte sans frais.

Fiche d'information standardisée 01/03/2024

OFFRE INTERNET FIBRE (Accès à Internet Fibre en FTTH) Tarif €HT

Sous conditions d'éligibilité : Offre valable en France métropolitain sur les zones géographiques couvertes par la Fibre.

Fibre FTTH: sous réserve d'éligibilité de l'adresse du client à la fibre.

Chaque demande est soumise à éligibilité et au raccordement de votre adresse au réseau fibré lors de l'installation du boîtier fibre (PTO/ONT). En effet, pour bénéficier de l'Internet par Fibre, vous devez disposer d'un boîtier fibre optique (PTO-ONT) installé si nécessaire par l'opérateur exploitant le réseau fibré de votre zone géographique. La souscription à la formules Internet Fibre d'iGoFlex est réservée aux adresses des communes éligibles situées en France métropolitaine.

Cette formule ne comporte pas de garantie de niveau de qualité de service minimum, les services fournis répondant aux caractéristiques de la formule, sauf obligations légales ou réglementaires impératives contraires. La formule est activée une fois la commande complète et valide reçue par iGoFlex disponible au lieu d'installation et accessible une fois le matériel installé.

PRIX PROMOTIONNEL MENSUEL DE L'OFFRE

AUCUN

**DUREE DE LA PROMOTION
DESCRIPTION DE LA PROMOTION**

PRIX MENSUEL DE L'OFFRE

49.95€/mois

ROUTEUR	<p>Location d'un routeur Wifi Ethernet à 3.99€/mois.</p> <p>Le client peut utiliser son propre routeur sans le louer à iGoFlex, dans ce cas le client configure son routeur seul.</p> <p>Le client a la possibilité de connecter directement son matériel à l'ONT (Terminal de réseau optique) pour accéder à Internet, sans avoir besoin de connecter un routeur.</p> <p>Livraison du matériel : 12€ par la poste.</p> <p>Routeur non retourné au frais du client, suite échange ou fin de contrat = 180€</p>
DUREE MINIMUMALE D'ENGAGEMENT	12 mois à partir de la mise en service
FRAIS DE MISE EN SERVICE	<p>Activation 150€</p> <p>Réactivation suite à une suspension 66€</p>
DÉLAI INDICATIF DE MISE À DISPOSITION DE L'ACCÈS	<p>1 à 6 semaines entre l'acceptation de l'offre et l'ouverture de l'accès.</p> <p>Sous condition de la disponibilité technique de la fibre et à condition que l'aménageur en charge du déploiement du réseau fibré ne soit pas confronté à des obstacles divers lors de l'installation.</p>
DEPOT DE GARANTIE	AUCUN
CONDITIONS DE RÉSILIATION A L'INITIATIVE DU CLIENT	<p>10 jours à compter du lendemain de la réception de la demande de résiliation.</p> <p>Demande de résiliation définitive 49€</p> <p>Par ailleurs, en cas de résiliation pendant la période d'engagement, le client sera facturé des mois restants dus.</p>
CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES/ÉQUIPEMENTS	<p>Routeur avec technologie sans fil WiFi 2.4Ghz et 5.0 Ghz, clé de cryptage (WEP, WPA, WPA2).</p> <p>4 ports Ethernet 10/100/1000 Mb/s, connexion Wi-Fi 802.11b/g/n/ac, serveur multimédia UPnP AV, compatible DLNA</p> <p>Le client peut utiliser son propre équipement compatible, sans le louer à iGoFlex</p>
DEBIT ESTIME EN RECEPTION (EN IP)	<p>Selon la commune où vous résidez, l'opérateur exploitant le réseau fibré, et votre éligibilité à la fibre optique, vous pouvez bénéficier d'un débit allant de</p> <p>10 Mégabits par seconde à 1 Gigabit par seconde en émission et de 30 Mégabits par seconde à 1 Gigabit par seconde en réception (détail des débits disponible sur demande)</p>
SERVICE CLIENTS	<p>Assistance technique et Commerciale gratuites au : 09 72 600 300 Numéro non surtaxé. Du lundi au Vendredi, de 9h à 17h</p> <p>L'appel est au prix d'une communication normale selon l'offre détenue, ou décompté du forfait. Également sur www.iGoFlex.com</p> <p>Adresse postale iGoFlex 11 rue d'Ourches Bat i – 78100 St Germain en Laye</p>
INSTALLATION	<p>Il vous appartient d'effectuer l'installation des équipements proposés par iGoFlex (à l'achat, la location ou mis à disposition) à vos frais.</p> <p>Si nécessaire, vous serez contacté pour planifier l'intervention d'un technicien (installateur mandaté par votre délégataire local).</p> <p>Si un raccordement au réseau fibré est nécessaire, le technicien installera un boîtier fibre optique (Point de Terminaison Optique (PTO) – Optical Network Termination (ONT)), dans votre habitation.</p> <p>Si ce raccordement a déjà été effectué, le technicien finalisera la mise en service de votre connexion. Dès lors, vous pourrez y relier votre matériel pour profiter de tous les services de votre offre.</p>
DESCRIPTION DE L'OFFRE	- Accès à Internet en Fibre FTTH selon l'éligibilité de votre adresse.

- Le débit dépend du réseau utilisé et de l'éligibilité de votre adresse, voir DEBIT ESTIME EN RECEPTION (EN IP)

Fiche d'information standardisée 01/03/2024

Portabilité de numéro Fixe

Tarif 0€

FRAIS DE PORTABILITE	Aucun
PRIX MENSUEL DE L'OFFRE	0€/mois
DUREE MINIMUMALE D'ENGAGEMENT	Aucun
FRAIS DE MISE EN SERVICE	Aucun
DÉLAI INDICATIF DE MISE À DISPOSITION	La mise en service de la portabilité s'effectuera dans un délai de 3 à 15 jours ouvrés. iGoFlex initie la demande de portabilité du numéro du client dès réception de la commande de ce dernier et activera le numéro porté le jour même (jours ouvrés) où l'opérateur cédant transférera le numéro vers le réseau iGoFlex.
DEPOT DE GARANTIE	AUCUN
INFORMATIONS NÉCESSAIRES POUR INITIER LE PROCESSUS DE PORTABILITÉ D'UN NUMÉRO	<ol style="list-style-type: none">Coordonnées du titulaire du numéro à porter : Nom, prénom, Nom de l'entreprise, Siret, adresse actuelle de facturation, et une copie du la facture du numéro à porter.Numéro de téléphone à porter : Le numéro que vous souhaitez transférer vers iGoFlex.Informations sur l'opérateur actuel : Nom de l'opérateur actuel, le Code RIO (Relevé d'Identité Opérateur) associé.Le mandat de portabilité est demandé dans certains cas, notamment en l'absence du code RIO ou pour les lignes Numéris et Groupées, accompagné de la liste des SDA.
COMMENT OBTENIR LE CODE RIO POUR LA PORTABILITÉ DU NUMÉRO "RELEVÉ D'IDENTITÉ OPÉRATEUR" ?	La méthode la plus répandue pour obtenir votre Code RIO pour la portabilité du numéro est de composer le 3179 à partir de ligne concernée. Si plusieurs lignes comme des "SDA" ou des numéros groupés sont rattachées à votre numéro, veuillez remplir le mandat de portabilité.
DELAI NECESSAIRE POUR EFFECTUER LA PORTABILITE DU NUMERO APRES LA RESILIATION DE LA LIGNE	D'après l'ARCEP, il est possible de porter votre numéro jusqu'à 40 jour calendaire après la résiliation du contrat.
INDEMNITÉ EN CAS DE RETARD DANS LA PORTABILITÉ DU NUMÉRO.	Selon l'article L.224-42-1 du code de la consommation, au-delà de la possibilité, pour tout consommateur, de demander à être compensé s'il s'estime victime d'une pratique de son opérateur ou de son fournisseur décrite dans le lien ci-dessous, la loi est venue récemment reconnaître trois situations qui doivent donner lieu à compensation si le consommateur en fait la demande. Des méthodes de calcul de ce droit à indemnisation sont également définies. Détails disponible sur : https://www.legifrance.gouv.fr Code de la consommation ReplierPartie législative nouvelle (Articles liminaire à L823-2) Article liminaire ReplierLivre II : FORMATION ET EXÉCUTION DES CONTRATS (Articles L211-1 à L253-2) ReplierTitre II : RÈGLES DE FORMATION ET D'EXÉCUTION DE CERTAINS CONTRATS (Articles L221-1 à L224-113)

	<p>Replier Chapitre IV : Règles spécifiques à des contrats ayant un objet particulier (Articles L224-1 à L224-113)</p> <p>Replier Section 3 : Contrats de services de communications électroniques (Articles L224-26 à L224-42-4)</p> <p>Sous-section 4 : Exécution du contrat (Articles L224-33 à L224-42-1)</p>
ASSISTANCE	<p>Assistance technique et Commerciale gratuites au : 09 72 600 300 Numéro non surtaxé. Du lundi au Vendredi, de 9h à 17h</p> <p>L'appel est au prix d'une communication normale selon l'offre détenue, ou décompté du forfait. Également sur www.iGoFlex.com</p> <p>Adresse postale iGoFlex 11 rue d'Ourches Bat i – 78100 St Germain en Laye</p>