

Les présentes conditions générales d'utilisation (ci-après « CGU ») ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles la société ETRADE (ci-après « NEXOO») fournit à l'Utilisateur, dans le cadre de ses différentes offres, un service d'accès Wi-Fi à Internet (ci-après le « Service ») dans les zones de couverture de son réseau Wi-Fi (ci-après les « Zones de Couverture »). Une carte des Zones de Couverture est disponible sur le site www.nexoo.io.

1 Documents contractuels

1.1 Les relations entre NEXOO et l'Utilisateur sont régies par les CGU, les conditions des offres sur le site Internet (www.nexoo.io) et le formulaire de connexion validé par l'Utilisateur.

1.2 La Fiche Offre est consultable à tout moment sur www.nexoo.io

1.3 L'ensemble de ces documents constitue l'intégralité du contrat (ci-après « le Contrat »).

1.4 En cas de contradiction entre ces différents documents, l'ordre de préséance sera le suivant : (i) les CGU, (ii) la Fiche Offre de l'offre souscrite et (iii) le formulaire d'inscription.

2 Description du Service

2.1 Le Service est un service d'accès Wi-Fi à Internet fourni par ETRADE et permettant à l'Utilisateur, doté d'un équipement muni d'une carte de communication ou de capacités internes Wi-Fi répondant aux caractéristiques stipulées à l'article 4 des CGU (ci-après « l'Équipement Wi-Fi ») d'accéder au réseau Internet par l'utilisation de la technologie Wi-Fi sans fil depuis et dans la limite de la ou des Zone(s) de Couverture. L'Utilisateur est informé que le Service ne comprend ni la fourniture de boîte de messagerie électronique, ni l'hébergement de pages Web.

2.2 Le détail des conditions des offres et des tarifs figure dans la Fiche Offre disponible sur le site Internet de Nexoo.

2.3 Il appartient à l'Utilisateur de s'assurer, avant toute souscription, de la compatibilité de son équipement avec l'offre de ETRADE à laquelle il souhaite souscrire. A cet effet, il peut notamment entrer en contact avec le Service Client.

3 Souscription du Service

3.1 La souscription au Service se fait par Internet sur la page dédiée (application ou web) à cet effet. S'agissant des clients professionnels (personnes morales ou personnes physiques) la souscription est réservée aux personnes domiciliées en Côte d'Ivoire.

3.2 Avant toute souscription, l'Utilisateur a accès à l'ensemble des conditions contractuelles par le biais des CGU et des Fiches Offres qui sont librement consultables par l'Utilisateur sur le site Internet.

3.3 Afin de pouvoir souscrire le Service, l'Utilisateur doit disposer d'un compte de réseau social (Facebook, Twitter, Instagram) ou d'une adresse email et d'un numéro de téléphone mobile valides. L'Utilisateur choisit l'offre à laquelle il souhaite souscrire (ci-après la « Commande ») et remplit un formulaire d'inscription. L'Utilisateur s'engage à fournir des informations d'identification exactes, complètes et à jour. Une fois le formulaire d'inscription rempli, l'Utilisateur valide sa Commande et s'acquitte le cas échéant des sommes dues.

3.4 En cas de changement d'adresse postale ou de messagerie électronique, l'Utilisateur s'engage à en informer ETRADE, dans un délai de 15 jours calendaires, par courriel à contact@nexoo.io. A défaut, l'Utilisateur ne pourra se prévaloir de ces changements auprès d'ETRADE, pour quelque cause que ce soit.

4 Conditions et modalités d'accès au Service

4.1 Pour pouvoir bénéficier du Service, l'Utilisateur doit : Se trouver à l'intérieur d'une Zone de Couverture, Utiliser un Equipement Wi-Fi compatible avec la norme IEEE 802.11, Détecter le réseau Nexoo d'ETRADE et s'identifier.

4.2 Le détail des offres et les restrictions applicables, le cas échéant (notamment en ce qui concerne les usages exclus ou les limitations de durée) sont détaillées dans la Fiche Offre.

5 Données à caractère personnel et cookies

5.1 Les données à caractère personnel de l'Utilisateur recueillies par ETRADE font l'objet d'un traitement au sens de la loi relative à l'informatique et aux libertés aux fins d'exécution du Contrat.

5.2 Les données à caractère personnel de l'Utilisateur recueillies par ETRADE doivent être communiquées à des tiers pour que le Service puisse être rendu. Ces tiers ne peuvent utiliser ces données qu'à ces mêmes fins.

5.3 ETRADE pourra utiliser les données à caractère personnel de l'Utilisateur pour ses propres opérations de marketing en lui adressant, par quelque moyen que ce soit et notamment par SMS ou courrier électronique, des informations sur ses produits et services sauf opposition expresse de l'Utilisateur.

5.4 Sous les mêmes conditions, ETRADE se réserve également le droit de transmettre les données à caractère personnel de l'Utilisateur à des partenaires commerciaux. La cession de l'adresse de messagerie électronique de l'Utilisateur aux partenaires commerciaux d'ETRADE ne pourra être réalisée qu'avec l'accord exprès de l'Utilisateur.

5.5 L'Utilisateur dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données à caractère personnel le concernant qu'il peut exercer en écrivant à contact@nexoo.io

5.6 ETRADE prend toutes les mesures nécessaires pour assurer la protection et la confidentialité des données à caractère personnel qui lui sont transmises par l'Utilisateur.

5.7 L'utilisation du Service peut nécessiter l'installation par ETRADE de cookies destinés à mémoriser des choix faits par l'internaute lors de sa navigation sur un site web et pouvant notamment être utilisés pour faciliter une authentification de l'Utilisateur ou mémoriser une session de navigation.

L'Utilisateur a ensuite la possibilité de désactiver ces cookies. Néanmoins, l'Utilisateur est informé que certaines fonctionnalités ne seront pas accessibles ou ne le seront que partiellement s'il refuse l'installation des cookies ou procède ultérieurement à leur suppression. Dans le cadre du Service et selon l'offre souscrite, l'Utilisateur est susceptible d'être localisé. A cet effet, l'Utilisateur doit donner son consentement à ETRADE. En acceptant d'être localisé, l'Utilisateur accepte que sa position géographique soit utilisée par ETRADE. ETRADE peut communiquer ces données de localisation à des prestataires afin que ceux-ci puissent proposer des offres commerciales ciblées à l'Utilisateur liées à la localisation de ce dernier. A tout le moment, l'Utilisateur a la possibilité de modifier son choix et de revenir sur son consentement en informant les services Nexoo par e-mail à l'adresse suivante : contact@Nexoo.io.

6 Tarifs – facturation – paiement - modifications

6.1 Les tarifs applicables au Service sont fonction de l'offre souscrite par l'Utilisateur. Les tarifs et conditions associés à chaque offre figure dans la Fiche Offre correspondante.

6.2 Lorsque le Service est payant, celui-ci est facturé à la fréquence précisée sur le site Internet.

6.3 Les factures sont payables par prélèvement sur une carte bancaire, par virement bancaire, par mobile money ou par espèces.

6.4 Défaut partiel ou total de paiement à l'échéance :

Pour les Utilisateurs consommateurs : en cas de défaut partiel ou total de paiement à échéance, après avoir mis l'Utilisateur en demeure de régler le montant des sommes dues et sans préjudice de la possibilité d'ETRADE de suspendre le Service conformément à l'article 7.

Pour les Utilisateur professionnels qui utilisent le Service pour les besoins de leur activité : conformément aux dispositions du code de commerce, en cas de défaut partiel ou total de paiement à échéance, sans qu'il soit besoin de mettre l'Utilisateur en demeure de régler le montant des sommes dues et sans préjudice de la possibilité d'ETRADE de suspendre le Service conformément à l'article 7, l'Utilisateur devra verser à ETRADE des intérêts de retard d'un montant correspondant à 3 fois le taux d'intérêt légal, ces intérêts étant exigibles le premier jour suivant la date d'échéance des sommes dues au principal. ETRADE sera par ailleurs en droit de réclamer une indemnisation complémentaire, sur justification, si les frais de recouvrement exposés sont supérieurs au montant de cette indemnité forfaitaire.

7 Utilisation du Service – Suspension – Résiliation

7.1 L'Utilisateur s'engage à utiliser le Service en bon père de famille, pour un usage personnel, privé et conforme aux stipulations du Contrat et à la réglementation en vigueur. Ainsi, l'Utilisateur s'engage expressément à ne pas utiliser le Service de manière frauduleuse ou à des fins illégales et, de manière générale, contraire à la réglementation en vigueur. En particulier, l'Utilisateur s'interdit de : commercialiser, revendre, céder sous quelque forme que ce soit le Service ; Détourner le Service de sa finalité ; Utiliser le Service afin de porter atteinte aux droits de tiers (notamment par le biais de consultation ou de téléchargement de contenus illégaux) ; Se livrer à des pratiques de streaming et peer to peer par l'intermédiaire du Service.

L'Utilisateur est également informé que les informations stockées, utilisées, transmises, reçues et consultées par ses soins dans le cadre de l'utilisation du Service le sont sous sa seule responsabilité et sans qu'ETRADE exerce le moindre contrôle sur leur contenu, conformément au secret dont doivent bénéficier les correspondances privées. Toutefois, pour assurer la bonne gestion du système d'accès au réseau Internet, ETRADE se réserve le droit de supprimer tout message ou d'empêcher toute opération de l'Utilisateur susceptible de perturber le bon fonctionnement de son réseau ou du réseau Internet ou ne respectant pas les règles de fonctionnement, d'éthique et de déontologie. Il peut être fait exception à la règle de confidentialité des correspondances dans les limites autorisées par la loi, à la demande des autorités publiques et/ou judiciaires. L'Utilisateur reconnaît également que l'accès au réseau Internet n'étant pas sécurisé, il lui appartient de prendre toute mesure utile pour assurer la protection et la confidentialité de ses données, ainsi que de se protéger contre toute intrusion ou virus. L'Utilisateur reconnaît par ailleurs que l'utilisation des contenus et services depuis le réseau Internet peut être réglementée, notamment par des droits de propriété et que l'abonné est seul responsable de l'usage qu'il en fait. L'Utilisateur s'interdit en particulier d'utiliser le Service depuis le réseau Internet à des fins de reproduction, de représentation, de mise à disposition ou de communication au public d'oeuvres ou d'objets protégés par un droit d'auteur ou par un droit voisin sans l'autorisation des titulaires des droits sur ces oeuvres ou objets. En cas de manquement à cette obligation, l'Utilisateur pourra être identifié par tout ayant droit et par la Haute Autorité pour la diffusion des oeuvres et la protection des droits sur Internet aux fins de voir mener contre lui une procédure administrative ou judiciaire. L'Utilisateur pourra en outre recevoir des notifications relatives audit manquement et être inscrit dans le traitement automatisé de données relatif aux personnes ayant commis un manquement similaire. L'Utilisateur reconnaît également que la violation des droits d'auteur ou des droits voisins (telle que par exemple la reproduction, la représentation, la mise à disposition ou la communication au public d'oeuvres ou d'objets protégés par un droit d'auteur ou par un droit voisin sans l'autorisation des titulaires des droits) constitue un acte de contrefaçon, passible de sanctions civiles et/ou pénales. L'Utilisateur s'interdit en outre d'utiliser le Service aux fins de stocker, télécharger ou transmettre tout fichier qui pourrait être constitutif d'incitation au suicide, à la réalisation de crimes et délits, de provocation à la discrimination, à la haine ou à la violence en raison de la race, de l'ethnie ou de la nation, d'apologie du nazisme, de contestations de l'existence de crimes contre l'humanité, d'atteinte à l'autorité de la justice, d'informations relatives à des procès en cours, ou à une situation fiscale individuelle, de diffusion hors des conditions autorisées de sondages et simulations de vote relatifs à une élection ou un référendum, de diffamation et d'injure, d'atteinte à la vie privée, ou encore d'actes mettant en péril des mineurs, de même que tout fichier destiné à exhiber des objets et/ou des ouvrages interdits, cette énumération n'étant pas limitative. L'Utilisateur s'engage à se conformer à l'ensemble des lois et réglementations en vigueur concernant, en particulier, les activités illégales de jeux d'argent et l'interdiction de la diffusion de contenus pornographiques, pédophiles, obscènes, ou de nature à porter gravement atteinte à la dignité humaine. L'Utilisateur reconnaît et accepte qu'il s'expose, en cas de manquement à ses obligations et outre les éventuelles sanctions civiles et/ou pénales susceptibles d'être encourues en raison de ces manquements. La responsabilité d'ETRADE ne saurait en aucun cas être engagée en raison d'une utilisation frauduleuse, abusive ou excessive du Service par l'Utilisateur.

7.2 ETRADE se réserve le droit de suspendre l'accès au Service de plein droit et sans préavis dans les cas suivants :

- Absence ou fausse déclaration de l'Utilisateur relative à son identité lors de sa souscription ;
- Fraude ou tentative de fraude de l'Utilisateur ;
- Utilisation abusive, frauduleuse ou excessive du Service générant un encombrement, une perturbation des serveurs ou plateformes techniques d'ETRADE et, plus généralement, susceptible de dégrader la qualité de service ;
- Utilisation d'un équipement portant atteinte au bon fonctionnement du réseau Nexoo d'ETRADE ;

Par ailleurs, en dehors des cas de suspension immédiate visés ci-dessus, l'accès au Service pourra être suspendu, après une mise en demeure restée sans effet pendant 10 jours, dans les cas suivants :

- Non-respect par l'Utilisateur d'un usage personnel licite et non commercial comme indiqué ci-dessus;
- Cession ou transmission du Service sans l'autorisation préalable d'ETRADE ;
- Incident de paiement. Si le Service est payant, la suspension de l'accès au Service pour manquement de l'Utilisateur à ses obligations contractuelles ne suspend pas la facturation du Service et l'obligation de paiement de l'Utilisateur. Dans tous les cas, en cas de régularisation, l'Utilisateur pourra demander à ETRADE de mettre fin à la suspension du Service. A défaut de régularisation de la cause de suspension dans un délai de 10 jours, ETRADE pourra procéder de plein droit et sans préavis à la résiliation du Contrat. ETRADE pourra en outre demander la réparation des préjudices subis du fait de ces abus ou manquements et résultant d'une faute de l'Utilisateur.

7.3 Force majeure

Dans l'hypothèse où la fourniture du Service serait rendue impossible en raison d'un évènement de force majeure au sens de la jurisprudence, ETRADE en informera l'Utilisateur par tout moyen. Durant la durée de l'évènement de force majeure, les obligations respectives des parties seront suspendues. ETRADE informera l'Utilisateur par tout moyen dès que la reprise du Service pourra être raisonnablement envisagée.

8 Qualité de service

8.1 ETRADE met en oeuvre tous les moyens dont elle dispose pour assurer l'accès au service. Elle ne peut garantir le débit de connexion, celui-ci dépendant notamment du nombre d'Utilisateurs connectés simultanément.

8.2 Dans le cas où l'Utilisateur a souscrit à une des offres proposées par ETRADE en vertu de laquelle l'Utilisateur est tenu de payer un abonnement mensuel, une des compensations suivantes pourra lui être attribuée, sous réserve que sa demande d'indemnisation soit recevable et présentée dans les formes prescrites à l'article 11.3 :

- Si la durée de non-disponibilité totale du Service (c'est-à-dire un dysfonctionnement entraînant pour l'Utilisateur l'impossibilité matérielle d'émettre ou de recevoir des communications électroniques) est égale à au moins une semaine ininterrompue, l'Utilisateur a le droit à une indemnité égale à 50 % du total de sa facture mensuelle ;
- Si la durée de non-disponibilité totale du Service est égale à au moins deux semaines ininterrompue, l'Utilisateur a le droit à une indemnité égale à 100 % du total de sa facture mensuelle. Il est entendu que les indemnisations attribuées au titre de l'indisponibilité du Service sur un mois calendaire ne peuvent pas se cumuler.

8.3 Tout Utilisateur ayant été affecté par une indisponibilité pourra présenter à ETRADE une demande afin d'obtenir une indemnisation en contrepartie de la non-atteinte du niveau de qualité annoncé.

Cette demande devra être formulée par écrit, dans le mois suivant l'incident constaté et indiquer précisément les dates, heures et localisation, ainsi que la durée pendant laquelle l'Utilisateur a subi le dysfonctionnement. Les demandes d'indemnisation ne sont toutefois pas recevables, sauf faute d'ETRADE, dans les cas suivants :

- en cas de mauvaise utilisation par l'Utilisateur du Service, en ce compris une situation géographique/topographique de l'Équipement Wi-Fi (notamment à l'intérieur des bâtiments) ne permettant pas de garantir la fourniture du Service et ce alors même que l'Équipement Wi-Fi se trouverait en Zones de Couverture,
- en cas de mauvais paramétrage par l'Utilisateur/dysfonctionnement de l'Équipement Wi-Fi et/ou de ses accessoires, dès lors que ces équipements ne sont pas fournis par ETRADE et/ou que le mauvais paramétrage ou le dysfonctionnement ne résulte pas d'une faute d'ETRADE,
- en cas de non-respect par l'Utilisateur de ses obligations au titre du Contrat ou de la réglementation en vigueur,
- en cas de dysfonctionnement des systèmes de messagerie ou des applications mises en place et/ou exploitées par des tiers ou par d'autres Utilisateurs, ou en cas d'incompatibilité de ces systèmes ou applications avec les spécifications du Service,
- en cas de contamination par des virus et/ou des intrusions de tiers dans les systèmes informatiques de l'Utilisateur effectués par des tiers via le Service,

- en cas de mauvaise installation et/ou de mauvaise configuration et/ou de dysfonctionnement du matériel de l'Utilisateur,
- en cas de décision administrative ou réglementaire imposant l'arrêt de l'exploitation du Service,
- en cas de transmission des signaux radioélectriques affectée par les contraintes ou les limites des normes techniques imposées par les autorités réglementaires ou les groupements normatifs compétents,
- en cas d'indisponibilité du Service due aux mauvaises conditions météorologiques ou à des perturbations radioélectriques ; - en cas d'indisponibilité du Service causée par un éloignement trop important de la borne Wi-Fi ;
- en cas de force majeure au sens de la jurisprudence de la Cour de Cassation. Ces demandes d'indemnisation seront traitées par ETRADE au plus tard dans le mois qui suit celui de leur réception.

8.4 L'Utilisateur est également informé qu'à l'exception des sites Internet dont elle est l'éditeur, ETRADE ne saurait être tenue responsable des services et contenus accessibles depuis le réseau Internet, sur leur nature et leurs caractéristiques sur lesquelles elle n'exerce aucun contrôle. En conséquence, dans le cas où l'Utilisateur aurait une réclamation à formuler s'agissant de ces services et contenus, il devra s'adresser directement aux fournisseurs de contenus concernés.

Enfin, l'Utilisateur reconnaît que les données émises ou reçues sur le réseau Internet ne sont pas protégées et que la communication de toute information est effectuée à ses risques et périls.

9 Durée du contrat / Résiliation

9.1 Le Contrat est conclu pour une durée indéterminée.

9.2 Sans préjudice des cas de résiliation anticipée prévus par le Contrat, chaque partie peut résilier le Contrat sans avoir à motiver sa décision, par courrier adressée à l'autre partie.

10 Service Clients

10.1 Pour entrer en relation avec le Service Clients, l'Utilisateur peut :

- soit compléter un formulaire de demande sur le site www.nexoo.io
- soit envoyer un courrier à l'adresse suivante contact@nexoo.io ;
- soit appeler le Service Clients au numéro indiqué dans la Fiche Offre ;

Toute réclamation faite par courrier recevra, en principe, une réponse dans un délai de 30 jours. Si des éléments complémentaires sont nécessaires, ETRADE accusera alors réception de la demande de l'Utilisateur et lui indiquera le délai dans lequel la réponse peut être attendue. En cas de réclamation par téléphone, l'Utilisateur recevra en principe une réponse immédiate. Si un traitement spécifique est nécessaire, le téléopérateur informera l'Utilisateur du délai dans lequel la réponse attendue pourra lui être donnée. La mise en relation avec le Service Clients gratuite et donne lieu à une réponse à toutes les requêtes de l'Utilisateur au plus tard dans un délai de 30 jours. Si des éléments complémentaires sont nécessaires pour apporter une réponse satisfaisante à l'Utilisateur, ETRADE indiquera dans quel délai cette réponse est susceptible d'être fournie.

10.2 Si toutefois l'Utilisateur estime que la réponse obtenue à sa réclamation n'est pas satisfaisante ou qu'elle ne lui a pas été apportée dans les délais ci-dessus annoncés, il peut alors formuler, par écrit, un recours auprès du Service Réclamations à l'adresse suivante, sous réserve que ses motifs soient identiques à ceux de sa demande initiale :

ETRADE – Nexoo – 18 BP 3301 Abidjan 18 A compter de la réception du courrier, le Service Réclamations s'engage à apporter une réponse à l'Utilisateur dans un délai maximum d'un mois, sauf à ce qu'un délai de traitement supérieur ait fait l'objet d'un accord avec l'Utilisateur.

11 Cession du contrat

11.1 Le Contrat n'étant pas conclu en considération de la personne d'ETRADE, cette dernière peut céder, transférer ou apporter sous quelque forme que ce soit les droits et obligations nés du Contrat à un tiers sans l'accord de l'Utilisateur dès lors que cette cession n'est pas susceptible d'engendrer une diminution des droits de l'Utilisateur. L'Utilisateur en sera averti et il renonce par avance expressément au bénéfice des dispositions de l'article 1690 du Code civil. Le Contrat se poursuivra sans autres formalités aux mêmes conditions avec le tiers cessionnaire.

L'Utilisateur pourra également céder, transférer ou apporter sous quelque forme que ce soit les droits et obligations nés du Contrat à un tiers, sous réserve qu'il en informe ETRADE préalablement.

11.2 Le Contrat étant en revanche conclu en considération de la personne de l'Utilisateur, ce dernier ne pourra le céder ou le transmettre à un tiers sans l'accord préalable et exprès d'ETRADE, qui ne pourra être refusé que pour un motif légitime.

12 Divers

12.1 De convention expresse entre ETRADE et l'Utilisateur, les courriers électroniques et ou SMS échangés au titre de l'exécution du Contrat auront valeur probante.

12.2 Toutes les créances réciproques d'ETRADE et de l'Utilisateur au titre du Contrat se compenseront.

13 Modification des conditions contractuelles de fourniture du Service

Dans le cas où ETRADE souhaiterait modifier les conditions contractuelles de fourniture du Service, elle transmettra par courriel à l'adresse email communiquée par l'Utilisateur au moment de sa souscription ou à la nouvelle adresse email de ce dernier, si ETRADE a été informé de cette modification dans les conditions prévues à l'article 3.4 le projet de modifications contractuelles au moins un mois avant leur entrée en vigueur. Aussi longtemps qu'il ne l'aura pas expressément accepté, l'Utilisateur pourra, jusque dans un délai de quatre mois à compter de l'entrée en vigueur de ce projet de modifications résilier le Contrat sans pénalité et sans droit à dédommagement. L'Utilisateur pourra obtenir toute information actualisée sur les conditions contractuelles, et notamment les tarifs, applicables à la suite de modifications qu'il a acceptées en se rendant sur le site www.nexoo.io.

14 Règlement des litiges – Loi applicable Le Contrat est soumis à la loi ivoirienne. L'Utilisateur est informé de la possibilité de recourir, en cas de contestation, à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends. L'Utilisateur peut notamment saisir un conciliateur de justice.