CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DU FORFAIT ALICEBOX APPLICABLES À COMPTER DU 28/04/2011

ENTRE :

Le client, ci-après dénommé l'"Abonné"

ET

Free, société par actions simplifiée, au capital de 3 441 812 euros, dont le siège social est 8 rue de la Ville l'Evêque – 75008 Paris, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 421 938 861, numéro TVA FR60421938861, joignable sur son site Internet : http://www.aliceadsl.fr et par téléphone au 1033, représentée par son Président, ci-après dénommée "Alice"

PREAMBULE

Le Contrat comprend au jour de la souscription les présentes Conditions Générales de Vente, les Conditions Spécifiques relatives aux Services (les « Conditions Spécifiques »), la Brochure Tarifaire, et la confirmation de souscription. L'ensemble est ci-après dénommé le "Contrat", étant précisé que les parties disposent de la faculté de procéder à la suspension ou la résiliation des Services dans les conditions du Contrat.

Alice est un opérateur de réseau et de services de communications électroniques, déclaré conformément aux dispositions de l'article L.33-1 du Code des postes et des communications électroniques à des fins de déploiement d'un réseau et fourniture de services de communications électroniques, et a conclu une convention d'accès à la boucle locale et des conventions d'interconnexion respectivement avec France Télécom et des opérateurs tiers dont France Télécom.

A ce titre, Alice propose une offre d'accès à des services de communications électroniques reposant, en fonction de l'éligibilité de l'Abonné, soit sur un raccordement en technologie ADSL au moyen de la boucle locale métallique torsadée, soit sur un raccordement en technologie fibre optique au moyen d'une boucle locale optique.

Art. 1 – DEFINITIONS

Abonné : désigne toute personne physique majeure, disposant de la capacité juridique, ou personne morale, ayant souscrit au Forfait Alicebox, ayant reçu un courrier émanant d'Alice contenant ses Identifiants pour accéder aux Services et dont la Ligne est raccordée à un équipement haut débit.

Accès à Internet : service permettant aux Abonnés 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).

Alicebox : Elément de Réseau intégrant notamment une interface réseau boucle locale métallique et/ou optique, des modules de traitement numérique du signal et des interfaces permettant l'accès, en fonction de l'Eligibilité de l'Abonné, à l'ensemble des Services proposés par Alice sur la base des choix opérés par l'Abonné.

Alicebox ADSL Nu : Modalité de production d'une Ligne en Zones Non Dégroupées par laquelle l'exploitant de la boucle locale métallique raccorde l'ensemble de la Ligne de l'Abonné sur ses équipements d'accès. Cette modalité permet aux Abonnés d'opter pour un fournisseur d'accès et de services uniques. Le service de téléphonie n'est plus opéré par l'opérateur historique. Dans l'hypothèse où le local de l'Abonné ne disposerait pas d'un branchement effectif au réseau de boucle locale métallique le desservant, il pourra être procédé, sous réserve d'éligibilité, au raccordement du local de l'Abonné dans les conditions définies à l'article 9.3.

AliceStore : désigne la plateforme de mise à disposition d'applications ludiques ou utilitaires, éditées par Alice ou des tiers et destinées à enrichir en fonction des besoins de l'Abonné les fonctionnalités de l'Elément de Réseau dont dispose ce dernier.

ARCEP : Autorité de régulation des communications électroniques et des Postes

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 simultanément.

Boucle locale métallique : circuit physique à paire torsadée métallique, propriété de l'exploitant venu aux droits de l'administration des télécommunications, qui relie le Point de terminaison du réseau de cet exploitant situé chez l'Abonné, au Répartiteur d'Abonnés situé dans le Nœud de Raccordement d'Abonnés dont il dépend.

Boucle locale optique : réseau de desserte locale sur support optique exploité par tout opérateur autorisé de boucle locale optique qui mettrait à disposition d'Alice ses infrastructures, qui relie le point de terminaison du réseau optique situé chez l'Abonné au Nœud de Raccordement Optique (NRO) ou Point de Mutualisation (PM) dans les conditions définies par l'ARCEP.

Brochure Tarifaire : documentation portée à la connaissance et acceptée par l'Abonné à la validation des présentes Conditions Générales de Vente, auxquelles elle est jointe, informant des Tarifs pratiqués par Alice pour les différents Services proposés.

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'Equipement de l'Abonné, et en particulier de l'état du segment de câblage, situé dans le local de l'Abonné et sous sa responsabilité, compris entre le Point de terminaison de la Boucle locale métallique ou optique et l'Alicebox.

Communications vocales interpersonnelles : désigne l'ensemble des communications électroniques émises vers un abonné et numéro du plan national de numérotation géographique ayant le préfixe 01 à 05 et non géographique ayant le préfixe 09.

Espace Abonné : désigne l'espace de gestion en ligne accessible par l'Abonné via une rubrique dédiée sur le Site Internet d'Alice à l'adresse suivante http://espace-abonne.aliceadsl.fr/, après authentification, et depuis lequel l'Abonné a notamment la possibilité de gérer les Services, consulter ses factures, etc.

Dégroupage : modalité d'accès à la Boucle locale métallique par laquelle son exploitant procède directement au raccordement de la Ligne de communications électroniques des Abonnés depuis leur répartiteur de rattachement sur les équipements haut débit d'Alice desservant le répartiteur.

Le Dégroupage comporte deux modalités :

• le Dégroupage partiel, par lequel l'exploitant filtre la Ligne de l'Abonné pour continuer d'assurer l'accès au service téléphonique (pour lequel il est rémunéré via l'abonnement que l'Abonné lui verse), tout en accordant à l'opérateur dégroupeur, moyennant rétribution, l'usage des hautes fréquences, support des services haut débit ;

• le Dégroupage total par lequel l'exploitant de la boucle locale métallique torsadée raccorde l'ensemble de la Ligne de l'Abonné sur les équipements de l'opérateur dégroupeur qui a l'usage de la totalité des fréquences disponibles et rémunère l'exploitant de la boucle locale métallique pour l'utilisation et l'entretien de la totalité de la Ligne. Le service de téléphonique n'est plus alors délivré par ce dernier.

Alice propose à ses souscripteurs deux modalités :

o Dégroupage Total sur Numéro Inactif ou «Total Alicebox sur numéro inactif» : possibilité de bénéficier de l'accès Haut Débit en Dégroupage total et des Services Alicebox sans devoir au préalable ouvrir de ligne de communications électroniques auprès de l'exploitant de la boucle locale métallique. Dans l'hypothèse où le local de l'Abonné ne disposerait pas d'un branchement effectif au réseau de boucle locale métallique le desservant, il pourra être procédé, sous réserve d'éligibilité et de l'accomplissement par l'Abonné de ses obligations réglementaires en matière d'équipement de son lieu de résidence en infrastructures d'accueil conformes aux normes en vigueur permettant le passage de câbles de communications électroniques, au raccordement du local de l'Abonné dans les conditions définies à l'article 9.3.

o Dégroupage Total ou «Total Alicebox» consistant à produire un accès Alice haut débit en dégroupage total depuis une liaison de boucle locale métallique active établie par l'exploitant de la boucle locale métallique pour son propre compte ou pour celui d'un opérateur tiers autorisé.

Débit ATM : débit maximum de la liaison logique ATM établie en technologie ADSL entre l'Elément de Réseau et l'équipement DSLAM d'Alice. Le débit maximum annoncé ne peut être atteint que si les Caractéristiques techniques de la ligne le permettent.

Débit IP : débit maximum de la liaison IP établie entre l'Elément de Réseau et l'équipement d'accès d'Alice. Le débit maximum annoncé ne peut être atteint que si les Caractéristiques techniques de la ligne le permettent.

Données : signes, signaux, messages, écrits, images, sons de toute nature et, de manière générale, tout contenu susceptible d'être stocké, rendu disponible, consulté, transporté, diffusé.

Elément de Réseau : désigne le Point de terminaison du réseau d'Alice, appelé également Alicebox, constitué, selon l'offre souscrite par l'abonné, d'un ou plusieurs appareil électronique et de ses accessoires, servant d'interface entre l'équipement informatique et éventuellement téléphonique et/ou audiovisuel de l'Abonné, et le réseau d'Alice, sans lequel l'accès aux Services Alicebox n'est pas possible. L'Elément de Réseau est la propriété d'Alice et est mis à la disposition de l'Abonné pour les seuls besoins du Contrat.

Eligibilité de la Ligne : compatibilité technique de la Ligne de l'Abonné avec les contraintes techniques du Forfait Alicebox, déterminée a priori sur la base des informations transmises par l'exploitant de la boucle locale.

Equipement de l'Abonné ou Equipement personnel : désigne l'installation terminale aux normes en vigueur, sous la responsabilité de l'Abonné, comprenant notamment le câblage téléphonique en aval du Point de terminaison de la Boucle locale, l'équipement informatique (y compris logiciels), le téléviseur équipé d'un connecteur Péritel et/ou HDMI, ainsi que le combiné téléphonique. L'Equipement de l'Abonné doit être compatible avec la fourniture des Services Alicebox et l'Elément de Réseau.

Forfait Alicebox : désigne la prestation objet du contrat régi par les présentes Conditions générales et, en fonction de la formule souscrite par l'Abonné et des services utilisés par ce dernier, les conditions spécifiques correspondantes.

Formulaire d'inscription : document téléchargeable depuis le site Internet d'Alice et, lorsque l'Abonné n'opte pas pour la validation en ligne, envoyé à Alice daté et signé par l'Abonné lors de son inscription au Forfait Alicebox.

Frais de Résiliation : frais correspondant aux frais supportés par Alice et résultant de la résiliation du Contrat. Le montant des Frais de Résiliation figure dans la Brochure Tarifaire. .

Identifiant ou Identifiant de connexion : désigne les codes d'accès (identifiant personnel et mot de passe associé) confidentiels et personnels permettant à l'Abonné de s'authentifier et de se connecter aux Services Alicebox.

Internet : réseau mondial d'échange de données constitué de serveurs reliés entre eux par le biais de réseaux de communications électroniques, accessible à tout utilisateur pourvu de l'équipement informatique nécessaire.

IP ou Adresse IP : série de numéros décimaux (IPv4) ou hexadécimaux (IPv6) permettant d'identifier de façon unique un équipement sur des réseaux utilisant des protocoles de communications TCP/IP tels qu'Internet.

Ligne de communications électroniques ou Ligne : désigne le circuit physique de la boucle locale métallique ou optique individualisé par un même identifiant tel que le numéro de désignation de l'installation ou la référence BAB.

Mutualisation : modalité d'accès à la partie terminale d'un réseau de boucle locale optique par laquelle l'opérateur qui en est l'exploitant direct propose à un niveau pertinent à tout opérateur ayant dûment contractualisé un raccordement de la Ligne des Abonnés sur les infrastructures très haut débit de l'opérateur demandeur desservant le point de raccordement.

Point de terminaison : désigne les points physiques et logiques par lesquels les Utilisateurs accèdent aux réseaux de communications électroniques d'un opérateur ouvert au public. Par exemple, l'Elément de Réseau est un Point de terminaison du réseau d'Alice.

Portabilité du numéro : option dans le cadre du Forfait Alicebox permettant, sous réserve d'éligibilité de recevoir sur une ligne téléphonique Alicebox les communications à destination du numéro préalablement attribué au service téléphonique établi au nom du précédent opérateur associé au numéro porté. Conformément aux modalités définies par la décision n°2009-0637 de l'ARCEP, la portabilité entraine la résiliation, en ce qui concerne le numéro porté, du service associé au numéro porté ; la résiliation ainsi que, pour le numéro géographique, le déménagement de l'Abonné en dehors de la ZNE entraînent la perte de la portabilité.

Produit(s) ou Services Accessoire(s) : accessoire(s) destiné(s) à compléter l'Elément de Réseau ou l'Equipement de l'Abonné, vendus ou mis à disposition par Alice à ses Abonnés.

Répartiteur : élément du réseau de l'exploitant de la boucle locale métallique ou optique sur lequel sont concentrées toutes les lignes fixes de communications électroniques d'une zone géographique donnée, donnant accès aux différents services disponibles et auquel peuvent accéder les opérateurs autorisés dans le cadre du Dégroupage pour pouvoir desservir directement les Abonnés.

Service audiovisuel : service permettant au détenteur d'une Alicebox de recevoir des services audiovisuels sur un terminal de visualisation raccordé à l'Elément de Réseau.

Service de télévision : désigne tout service de communication audiovisuelle accessible en temps réel et de manière simultanée pour l'ensemble du public ou d'une catégorie de public et dont le programme principal est composé d'une suite ordonnée d'émissions comportant des images et des sons, à l'exception des images consistant essentiellement en des lettres, des chiffres ou des images fixes. Ce Service est accessible via les interfaces dédiées à cet effet (prise Péritel, prise HDMI, interface audiovisuelle…)

Service téléphonique : service permettant au détenteur d'une Alicebox d'émettre et recevoir des communications téléphoniques vocales avec un terminal raccordé sur son Alicebox répondant aux normes en vigueur.

Services : désigne l'ensemble des services fournis par Alice à l'Abonné, 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 donnant accès des services autres que des Communications vocales interpersonnelles et qui sont accessibles en particulier au moyen de numéros dont la valeur de Z est de 8, les numéros à quatre chiffres de la forme 3BPQ, appelés numéros courts et les numéros à six chiffres de la forme 118XYZ.

Site ou Site Internet d'Alice : site web disponible à l'adresse http://www.aliceadsl.fr donnant accès notamment à l'Espace Abonné.

Souscripteur : désigne toute personne ayant transmis à Alice une demande de souscription au Forfait Alicebox à l'issue d'une procédure d'inscription.

xDSL (x Digital Subscriber Line) : désigne un ensemble de technologies normalisées qui permettent la transmission de données numériques à haut débit sur un accès de boucle locale métallique. En fonction de l'éligibilité de l'Abonné et de l'Elément de Réseau dont il dispose, l'accès peut être produit selon les normes ADSL, ADSL2+ , RE-ADSL ou RE-ADSL2.

Zone Dégroupée : zone géographique dans laquelle le Dégroupage par Alice est possible.

Zone Fibrée : zone géographique dans laquelle l'accès au Forfait Alicebox s'effectue par boucle locale optique

ZNE : Zone de Numérotation Elémentaire, zone géographique définie par l'ARCEP dans laquelle sont implantés les numéros géographiques fixes comportant la même racine (les six premiers chiffres).

Art. 2 - OBJET

Le Contrat a pour objet de définir les modalités de fourniture des Services du "Forfait Alicebox", proposés par Alice à l'Abonné. Toute utilisation des Services est subordonnée au respect du Contrat par l'Abonné.

Art. 3 - SERVICES FOURNIS PAR FREE

Pour un montant défini dans la Brochure Tarifaire en fonction de l'offre souscrite par l'Abonné, le "Forfait Alicebox" comprend à titre principal la mise à disposition, au moyen d'un Elément de Réseau, au niveau du point de terminaison situé dans le local de l'Abonné dans les zones couvertes d'un accès par la technologie ADSL ou fibre optique à un réseau de communications électroniques.

Cet accès permet à l'Abonné disposant d'une Alicebox de bénéficier à titre complémentaire, en fonction de l'Elément de Réseau mis à sa disposition et de la formule souscrite par l'Abonné, dans les conditions précisées aux Conditions Spécifiques :

- d'un accès à des services de communications électroniques tels qu'Internet,
- d'un accès à un service téléphonique,
- d'un accès à un Service Audiovisuel, lorsque l'Abonné se situe en Zone Dégroupée, sous réserve des Caractéristiques techniques,
- d'un accès à la plateforme AliceStore de mise à disposition d'applications utilitaires et ludiques permettant d'enrichir les fonctionnalités de l'Elément de réseau,
- d'un accès à d'autres services optionnels, tels que le Service de Télévision, TV Perso....

Ci-après dénommés « Les Services Complémentaires ou Optionnels ».

L'accès au réseau de communications électroniques ainsi qu'aux Services implique que le local de l'Abonné dispose d'un branchement à un réseau de boucle locale conforme à la réglementation en vigueur. Dans le cas contraire, après validation de la souscription et sous réserve de faisabilité technique et notamment de la présence d'infrastructures d'accueil conformes aux prescriptions d'urbanisme et de construction permettant le passage de câbles de communications électroniques, Alice fera procéder au raccordement du local de l'Abonné dans les conditions définies à l'article 9.3.

Le Forfait Alicebox ne couvre pas les redevances, abonnements, taxes ou autres moyens de rémunération pouvant être éventuellement demandés par les fournisseurs de services accessibles via les Services et qui restent à la charge exclusive de l'Abonné.

3.1 Caractéristiques en Zones Fibrées

En Zone Fibrée, l'Abonné bénéficie d'un accès haut débit s'appuyant sur la technologie Fibre Optique pouvant atteindre un Débit Ethernet jusqu'à 100 Mbits/s en réception et jusqu'à 50 Mbits/s en émission en fonction des Caractéristiques techniques et de l'Equipement de l'Abonné.

3.2 Caractéristiques en Zones Dégroupées

Sur les lignes dégroupées, l'Abonné bénéficie d'un accès haut débit s'appuyant sur les technologies ADSL pouvant atteindre un Débit ATM jusqu'à 28 Mbits/s en réception et jusqu'à 1 Mbits/s en émission en fonction des Caractéristiques Techniques et de l'Equipement de l'Abonné.

En fonction du choix exprimé par l'Abonné lors de la souscription, la Ligne sera produite en dégroupage partiel ou en dégroupage total. Sous réserve d'éligibilité, l'Abonné a la possibilité en cours d'abonnement de migrer sa Ligne pour bénéficier du dégroupage total selon des modalités définies dans l'offre de migration consultable dans l'Espace Abonné.

Dans l'hypothèse où le local de l'Abonné serait raccordé postérieurement à l'activation de l'accès de l'Abonné à un réseau de boucle locale optique auquel accéderait Alice pour proposer ses services de communications électroniques, la ligne de l'Abonné aura vocation à migrer, sans frais lorsqu'elle est à l'initiative d'Alice, vers la technologie Fibre Optique. L'Abonné sera préalablement informé par courrier électronique en cours d'abonnement de la migration de sa Ligne.

3.3 Caractéristiques en Zones Non Dégroupées

Sur les lignes non dégroupées, et sous réserve de modification par l'exploitant de la boucle locale métallique de ses règles d'exploitation, l'Abonné bénéficie d'un accès haut débit s'appuyant sur les technologies xDSL pouvant atteindre un Débit ATM de 22 Mbit/s en réception et jusqu'à 1 Mbits/s en émission.

En fonction du choix exprimé par l'Abonné lors de la souscription, la Ligne sera produite en Alicebox ou Alicebox ADSL Nu. Sous réserve d'Eligibilité de la Ligne, l'Abonné a la possibilité en cours d'abonnement de migrer sa Ligne pour bénéficier de l'offre Alicebox ADSL Nu et/ou de la technologie ADSL2+ selon des modalités définies dans l'offre de migration consultable dans l'Espace Abonné.

Dans l'hypothèse où le Répartiteur dont dépend la Ligne de l'Abonné serait dégroupé par Alice postérieurement à l'activation de l'accès de l'Abonné, la Ligne de l'Abonné aura vocation à migrer sans frais vers le dégroupage sous réserve d'Eligibilité de la Ligne. L'Abonné sera informé par courrier électronique en cours d'abonnement du dégroupage de sa Ligne. Dans l'hypothèse où sa Ligne est produite en Alicebox, il disposera d'un délai de deux mois pour choisir entre le dégroupage total et le dégroupage partiel. A défaut de réponse, il bénéficiera du dégroupage partiel.

Dans l'hypothèse où le local de l'Abonné serait raccordé postérieurement à l'activation de l'accès de l'Abonné à un réseau de boucle locale optique auquel accéderait Alice pour proposer ses Services, la Ligne de l'Abonné aura vocation à migrer, sans frais lorsqu'elle est à l'initiative d'Alice, vers la technologie Fibre Optique. L'Abonné sera préalablement informé par courrier électronique en cours d'abonnement de la migration de sa Ligne.

Art. 4 - ACCES A DES SERVICES DE COMMUNICATIONS ELECTRONIQUES

Dans les conditions précisées par les Conditions Spécifiques du Service d'Accès à des Services de Communications Electroniques, Alice accorde à l'Abonné la possibilité de connecter son Equipement personnel à l'Elément de réseau Alice afin d'émettre et de recevoir des données à travers des réseaux de communications électroniques tels qu'Internet.

Art. 5 – ACCES AU SERVICE TELEPHONIQUE

Alice accorde à l'Abonné détenteur d'une Alicebox la possibilité d'accéder à un Service téléphonique selon les modalités précisées dans les Conditions Spécifiques du Service Téléphonique.

Art. 6 - ACCES AU SERVICE AUDIOVISUEL

Dans les conditions précisées par les Conditions Spécifiques du Service Audiovisuel, Alice accorde à l'Abonné lorsque ce dernier est en Zone Dégroupée et détenteur d'une Alicebox la possibilité d'accéder à un Service audiovisuel.

Art. 7 - ACCES AU SERVICE ALICESTORE

Dans les conditions précisées par les Conditions Spécifiques du Service AliceStore, Alice accorde à l'Abonné lorsque ce dernier est en Zone Dégroupée et détenteur d'une Alicebox la possibilité d'accéder à une plateforme de mise à disposition d'applications utilitaires et ludiques permettant d'enrichir les fonctionnalités de l'Elément de réseau.

Art. 8 – ACCES A DES SERVICES COMPLEMENTAIRES ET/OU OPTIONNELS

Alice accorde à l'Abonné, en fonction de l'Elément de Réseau dont il dispose ainsi que la formule et des Services complémentaires et/ou optionnels souscrits par ce dernier, la possibilité d'accéder à des Services Complémentaires et/ou Optionnels (par exemple le Service optionnel de télévision) selon les modalités précisées dans les Conditions Spécifiques correspondantes.

Art. 9 – CONDITIONS D'ACCES AUX SERVICES

Préalablement à l'inscription au Forfait Alicebox, l'Abonné devra s'assurer qu'il dispose des conditions nécessaires définies ci-après.

9.1 Conditions relatives à l'Abonné

L'accès aux Services est réservé aux personnes physiques majeures et disposant de la pleine capacité juridique ou aux personnes morales. L'Abonné est responsable de l'utilisation qui peut être faite des Services.

Pour souscrire au Forfait Alicebox, le souscripteur doit :

- disposer d'un raccordement au réseau de boucle locale métallique et/ou optique conforme à la réglementation en vigueur ou à défaut, d'infrastructures d'accueil conformes aux prescriptions d'urbanisme et construction permettant le passage de câbles de communications électroniques.
- disposer d'une installation domestique courants faibles / courants forts conforme aux normes en vigueur (Norme NF C 15-100), et être titulaire d'un abonnement auprès d'un fournisseur d'électricité.

La réactivation d'un accès précédemment opéré par Alice dans le même local à la même identité pourra faire l'objet de frais de réactivation exposés dans la Brochure Tarifaire.

Pour accéder au Service d'accès Internet, le souscripteur doit :

- disposer d'un équipement informatique ayant une configuration compatible avec un modem Ethernet, ce qui inclut notamment les configurations minimales suivantes : PC sous Windows XP, PC sous Linux version 2.4.10, Mac sous Mac OS X.

Pour accéder au Service téléphonique, le souscripteur doit :

- disposer d'un combiné téléphonique à numérotation par fréquence vocale respectant les normes en vigueur pour le réseau français commuté.

Pour accéder à certains Services audiovisuels et de télévision, le souscripteur doit :

- disposer d'un téléviseur au standard PAL muni d'une interface péritel et/ou HDMI. Les programmes en Haute Définition nécessitent de disposer d'une Alicebox modèle V5 (ou supérieur) et ne sont accessibles nativement que par l'interface HDMI.
- disposer d'une installation domestique conforme aux normes en vigueur (NF-C 15-100) en vue d'atteindre le débit nécessaire au Service audiovisuel.

Il appartient à l'Abonné de vérifier la compatibilité de la configuration de son Equipement Personnel avec l'Elément de Réseau sur le Site Internet d'Alice. Alice décline toute responsabilité en cas de non-fonctionnement de l'Equipement de l'Abonné ou d'incompatibilité de celui-ci avec les Services et n'apportera aucun support technique si les configurations ci-dessus exposées ne sont pas respectées.

L'accès aux Services implique que l'Abonné soit à jour de ses obligations financières vis-à-vis d'Alice. En particulier, les dettes contractées au titre d'un précédent contrat Forfait Alice Telecom 50h, Alicebox ou Alicebox devront être réglées préalablement à la souscription de tout nouveau contrat avec Alice, sauf contestation réelle et sérieuse de l'Abonné.

9.2 Conditions techniques

A titre liminaire, il est rappelé que l'Abonné ne peut bénéficier que d'une souscription Forfait Alicebox par Ligne.

• Localisation de la Ligne

Toute souscription aux Services est subordonnée à la localisation de la Ligne. Pour accéder au Forfait Alicebox, la Ligne de l'Abonné doit se situer dans une zone couverte par l'ADSL en France métropolitaine.

Pour accéder au Service audiovisuel, la Ligne de l'Abonné doit être située en Zone Dégroupée et être reliée à un Répartiteur qui dispose des équipements nécessaires. Cette information est délivrée au souscripteur en fonction

du résultat du test d'éligibilité effectué par l'exploitant de la boucle locale sur la base des éléments renseignés par le Souscripteur.

• Eligibilité de la Ligne

L'accès aux Services nécessite l'existence d'une Ligne de communications électroniques, desservant le local de l'Abonné, déclarée éligible aux technologies DSL. En phase préliminaire d'inscription en ligne sur le Site, le Souscripteur est informé des Services auxquels il peut avoir accès avec sa Ligne pour lui permettre de se déterminer en connaissance de cause.

Sont exclues les lignes mobiles, les lignes filaires raccordées sur un réseau de boucle locale autre que celui exploité par l'opérateur venu aux droits de l'Administration des télécommunications, ainsi que les lignes temporaires ou multiplexées.

En cas d'inscription d'une Ligne qui s'avérerait inéligible en dépit des informations initialement obtenues auprès de l'opérateur de boucle locale, l'Abonné et Alice conviennent expressément que le contrat sera résilié de plein droit sans autre formalité et sans qu'aucun frais ne puisse être mis à la charge de l'une ou l'autre des Parties, dès lors que l'Abonné aura retourné à Alice l'Elément de Réseau, propriété d'Alice, dans les conditions définies à l'article 18.5. A défaut, Alice procèdera à la facturation de l'Elément de Réseau, au tarif mentionné dans la Brochure Tarifaire.

• Caractéristiques techniques

La qualité et l'exhaustivité des Services sont tributaires des Caractéristiques techniques qui ne peuvent être mesurées qu'une fois la Ligne câblée et l'Equipement terminal fonctionnel.

En particulier, le bon fonctionnement des Services audiovisuel et de télévision est tributaire de la conformité de l'installation domestique de l'Abonné aux normes en vigueur (norme NF-C 15-100), dont la responsabilité incombe, en application des dispositions du Code de l'Urbanisme et du Code de la Construction et de l'Habitation, au propriétaire du local et/ou bâtiment où est situé le local de l'abonné desservi dans le cadre du présent Contrat.

En outre, le Souscripteur est informé que l'exploitant de la boucle locale peut se réserver le droit de refuser une demande de cablage, ou de procéder à des aménagements dans son réseau de boucle locale, en application des dispositions de l'Offre de Référence d'Accès à la Boucle Locale en vigueur, se traduisant par une perte partielle ou totale des services ou de l'accès dégroupé. Dans ce cas, le Souscripteur sera abonné au Forfait Alicebox en Zone Non Dégroupée.

9.3 Raccordement du local de l'Abonné

Dans l'hypothèse où l'Abonné est situé dans une zone couverte par un réseau de boucle locale métallique ou optique et que le local de l'Abonné dispose des infrastructures d'accueil nécessaires au passage des câbles de communications électroniques, Alice réalise une étude de faisabilité afin de déterminer au préalable les locaux pouvant être raccordés dans la zone considérée.

Il se peut ainsi dans certains cas, que lors du raccordement, des impossibilités notamment techniques (absence d'infrastructures d'accueil, saturation des ressources de desserte interne d'un immeuble) ou administrative (non obtention par l'Abonné ou le propriétaire du bâtiment à desservir des autorisations administratives nécessaires en cas de travaux sur domaine public) empêchent le raccordement effectif du local de l'Abonné. Dans ce cas, l'Abonné et Alice conviennent expressément que le contrat sera résilié de plein droit sans autre formalité et sans qu'aucuns frais ne puisse être mis à la charge de l'une ou l'autre des parties.

A l'issue du délai de rétractation prévu à l'article 16.2, et sous réserve de la pose effective dans les parties communes de la desserte interne prolongeant le réseau de boucle locale, Alice pourra se rapprocher de l'Abonné afin de convenir le cas échéant d'un rendez-vous pour procéder au raccordement effectif de son local au réseau de boucle locale.

Art. 10 - MODALITES DE SOUSCRIPTION AU FORFAIT ALICEBOX

10.1. Formulaire d'inscription

• Inscription au Forfait Alicebox

Pour souscrire à Alicebox, le Souscripteur dispose de la faculté :

- soit de remplir le Formulaire d'inscription en ligne puis, au choix du Souscripteur :

o valider directement l'inscription en ligne sur le Site Internet d'Alice en validant l'email de confirmation qui lui sera envoyé après avoir vérifié et reconfirmé le numéro de sa Ligne ;

o télécharger un Formulaire d'inscription à imprimer et renvoyer à Alice daté et signé à l'adresse mentionnée sur le formulaire, accompagné le cas échéant des pièces justificatives nécessaires.

- soit de s'inscrire par téléphone en contactant Alice au 1033;

. soit de souscrire à un contrat en vente à domicile.

En cas d'inscription sur une adresse correspondant à un local ne disposant pas d'un accès actif existant à un réseau de boucle locale métallique ou optique, des frais de construction de l'accès pourront être facturés à l'Abonné, selon les tarifs décrits dans la Brochure Tarifaire.

En cas de choix du prélèvement automatique, l'Abonné mandate expressément Alice au moyen d'un document approprié « Mandat de Prélèvement SEPA », conservé par Alice conformément à la réglementation en vigueur, pour procéder au prélèvement du montant facturé sur le compte bancaire correspondant aux références transmises par l'Abonné dans le cadre du mandat. Les Abonnés existants restent régis par les dispositions antérieures (« Autorisation de Prélèvement ») au « Mandat de Prélèvement SEPA » tant qu'ils ne modifient pas leurs coordonnées bancaires.

Migration vers le Dégroupage

Dans l'hypothèse où le Répartiteur de rattachement de l'accès de l'Abonné serait dégroupé par Alice, l'accès de l'Abonné aura vocation à migrer automatiquement et sans surcoût en fonction des capacités locales de production, vers la formule en vigueur en Zone Dégroupées correspondant à la formule dont il bénéficiait en Zone Non Dégroupée. L'Abonné sera informé de la migration de son accès moyennant un préavis d'un mois.

Migration vers le Dégroupage total «Total Alicebox»

L'Abonné dont l'accès est produit en Zones Dégroupées en Dégroupage partiel dispose de la possibilité de demander, sous réserve d'Eligibilité de la Ligne, la migration de sa Ligne vers le Dégroupage total selon des modalités définies dans la Brochure Tarifaire et précisées dans l'offre de migration consultable dans l'Espace Abonné.

Migration vers « Alicebox ADSL Nu » et la norme ADSL2+

L'Abonné dont l'accès est initialement produit en Zones Non Dégroupées sur norme ADSL dispose de la possibilité de demander ultérieurement, sous réserve d'Eligibilité de la Ligne, la migration de sa Ligne vers « Alicebox ADSL Nu » ou la norme ADSL2+ selon des modalités définies dans l'offre de migration consultable dans l'Espace Abonné.

Migration vers la technologie Fibre Optique

Dans l'hypothèse où l'immeuble de l'Abonné serait raccordé à un réseau de boucle locale optique auquel accèd'Alice, l'accès de l'Abonné aura vocation à migrer automatiquement en fonction des capacités locales de production, vers la formule en vigueur en Zone Dégroupées correspondant à la formule dont il bénéficiait en Zone Non Dégroupée. L'Abonné sera informé de la migration de son accès moyennant un préavis d'un mois.

Sous réserve d'Eligibilité de la Ligne, l'Abonné dispose de la possibilité de demander la migration de sa Ligne vers un raccordement en technologie Fibre Optique selon des modalités définies dans l'offre de migration consultable dans l'Espace Abonné.

10.2. Activation des Services

Une fois le dossier d'inscription complet reçu et sous réserve du respect par le Souscripteur des conditions préalables d'accès aux Services (décrites à l'article 9 du Contrat), Alice lancera le processus d'activation de l'accès aux Services et enverra à l'Abonné une confirmation par lettre simple et courrier électronique incluant ses Identifiants.

Alice met à disposition de l'Abonné, sur son Site Internet, 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'exploitant de la boucle locale (en particulier les informations concernant le câblage de la Ligne et le Dégroupage). Hormis les cas où le local de l'Abonné ne disposerait pas d'un raccordement existant au réseau de boucle locale conforme aux normes en vigueur (NF-C 15-100), l'activation interviendra dans un délai maximum de 30 jours à compter de la confirmation par Alice de la demande de souscription de l'Abonné, sous réserve d'éligibilité de l'accès et de l'existence de raccordements fonctionnels du local de l'abonné aux réseaux électrique et de boucle locale de communications électroniques.

10.3. Mandat

Mandat de Dégroupage partiel

Le Souscripteur au Forfait Alicebox donne mandat à Alice pour effectuer en son nom et pour son compte les démarches nécessaires au Dégroupage partiel de sa Ligne.

Mandat de Dégroupage total, avec ou sans portabilité du numéro

Le Souscripteur aux Services Alicebox donne mandat à Alice pour effectuer en son nom et pour son compte les démarches nécessaires au Dégroupage total de sa Ligne, associé le cas échéant à une demande de portabilité du numéro de téléphone.

La souscription au Forfait Alicebox dans le cadre du Dégroupage total entraîne la suppression de l'abonnement au service téléphonique de l'exploitant de la boucle locale métallique et/ou, de tout autre service établi sur cet accès au profit d'un opérateur tiers en fonction des modalités contractuelles définies par ce dernier. Dans le cadre du mandat, qu'il soit associé ou non à une demande de Portabilité du numéro de téléphone, Alice se charge de procéder, pour ce qui concerne le numéro porté, à la résiliation de l'abonnement au service téléphonique de cet exploitant hors éventuels services complémentaires qui auraient pu être souscrits par l'Abonné auprès de ce dernier ou tout autre fournisseur de service.

La mise en œuvre d'une demande de Portabilité du numéro entraine la résiliation du service téléphonique associé au numéro porté. Si dans le cadre d'une demande de Portabilité du numéro l'Abonné souhaite mettre fin à l'ensemble des prestations souscrites auprès du précédent opérateur et/ou d'autres prestataires il lui appartient de procéder, à l'issue de la mise en œuvre de la Portabilité du numéro, à leur résiliation dans les conditions prévues aux contrats correspondants.

10.4. Conséquences de la souscription

La souscription au Forfait Alicebox peut entraîner, lorsque ce dernier est produit en technologie ADSL, la coupure de tout service ADSL et de tout mandat de dégroupage et/ou de présélection supporté par la même Ligne et souscrit antérieurement auprès d'autres fournisseurs. Il appartient à l'Abonné 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 haut débit en cas de changement de fournisseur. C'est ainsi qu'une coupure de l'accès et des Services, notamment téléphonique, de quelques heures voir quelques jours se produira avant de bénéficier du Forfait Alicebox.

Il en sera de même en cas de migration du Dégroupage partiel vers le Dégroupage total, en cas de migration d'une Ligne non dégroupée vers Alicebox ADSL Nu ou le Dégroupage, ou en cas de migration d'un raccordement en technologie ADSL vers un raccordement en technologie fibre optique.

Art. 11 - OBLIGATIONS DE L'ABONNE

11.1. Fourniture d'informations exactes et identification

L'Abonné s'engage à communiquer des coordonnées et informations bancaires exactes à Alice et à justifier la localisation de son installation ainsi que sa qualité de titulaire de l'accès de boucle locale desservant son local en produisant tout justificatif pertinent (facture fournisseur électricité / gaz / eau…). Alice se réserve la possibilité d'exiger la production d'une photocopie de pièce d'identité (Carte Nationale d'Identité ou Passeport) en cours de validité afin de répondre à toute prescription qui pourrait lui être formulée en ce sens par les autorités publiques.

L'accès aux Services n'est possible qu'après validation par les services d'Alice des coordonnées (nom, prénom, adresse, numéro de ligne téléphonique et coordonnées bancaires) déclarées par l'Abonné.

Dans toute correspondance, électronique, postale ou téléphonique, adressée à Alice, l'Abonné devra mentionner ses nom, prénom, son numéro de Ligne et, dans la mesure du possible, un numéro de téléphone valide du plan national de numérotation Français autre que son numéro de Ligne afin de faciliter l'authentification et le traitement de ses demandes. Toute demande incomplète ne sera pas traitée par Alice.

Pour toute demande de modification des Services ou des informations le concernant (changement de mode de paiement, modification de l'adresse de l'Abonné, de ses coordonnées bancaires…) ou de résiliation du Contrat, l'Abonné devra obligatoirement indiquer à Alice ses nom, prénom et son numéro de Ligne. Toute demande incomplète ne sera pas traitée par Alice.

L'Abonné reconnaît avoir pris connaissance des droits et obligations de l'Abonné disponible dans l'Espace Abonné reprenant les droits et obligations de l'Abonné tels que décrits en annexe de l'offre de référence de l'exploitant venu aux droits de l'Administration des postes et télécommunications, et s'engage à les respecter.

11.2. Mise à jour des informations de l'Abonné

L'Abonné s'engage à mettre à jour ses coordonnées et informations bancaires au fur et à mesure des éventuels changements.

En particulier, en cas de paiement par prélèvement automatique, l'Abonné 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 relevé d'identité bancaire (RIB) 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 Forfait Alicebox.

Alice ne saurait être tenue responsable au cas où elle n'aurait pas été avisée d'un changement de situation de l'Abonné. En cas de décès de l'Abonné, il appartient aux ayants droits de résilier le Forfait Alicebox et de restituer le ou les Equipement(s) Terminal (aux) à Alice dans les conditions définies aux articles 18.2 et 18.5.

11.3. Obligations relatives au raccordement à une boucle locale

En application de la réglementation en vigueur, l'accès aux Services proposés par Alice implique le maintien d'un raccordement au réseau de boucle locale desservant le local de l'Abonné conforme aux normes en vigueur, ou à défaut l'existence d'infrastructures d'accueil conformes aux prescriptions d'urbanisme et de construction permettant le passage de câbles de communications électroniques, dont il appartient à l'Abonné de s'assurer du bon état.

11.4. Compatibilité de l'Equipement de l'Abonné

En application de la réglementation en vigueur, il est rappelé que l'Abonné est responsable de l'installation, de l'exploitation et de la maintenance de son Equipement personnel, dont le bon état, et notamment la conformité électro-magnétique aux normes en vigueur et sa protection face aux risques électriques (surtensions, impacts de foudre…), est une condition essentielle du bon fonctionnement des Services. L'Abonné est seul responsable du paramétrage de son Equipement personnel pour permettre un accès aux Services selon des modalités explicitées dans la documentation remise avec l'Alicebox.

En cas de difficultés non résolues par le recours à la documentation fournie, et pour mener à bien l'installation et l'exploitation, Alice met à disposition de l'Abonné une assistance technique dans les conditions indiquées dans la Brochure Tarifaire. L'Abonné reconnaît être informé que ce paramétrage peut être altéré par une installation non conforme aux normes en vigueur (Norme NF C 15-100), une mauvaise manipulation de sa part, une utilisation non conforme aux prescriptions d'utilisation et conseils de sécurité (notamment une utilisation par temps d'orage) définis dans la notice d'utilisation remise avec l'Alicebox, la proximité d'équipements générant des perturbations électromagnétiques, un changement d'ordinateur, de système d'exploitation ou un reformatage de son disque dur. L'Abonné 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 et l'utilisation détournée par des tiers de l'accès mis à sa disposition.

11.5. Mise en place et garde de l'Elément de Réseau

L'accès aux Services se fait au moyen d'un Elément de Réseau mis à la disposition des Abonnés.

La mise à disposition initiale de l'Elément de Réseau s'effectue gracieusement, Alice se réservant le droit de renouveler gratuitement de son propre chef l'Elément de Réseau mis à disposition en cas d'évolution du réseau incompatible avec l'Elément de Réseau dont dispose l'Abonné. Par ailleurs, sous réserve d'éligibilité et de disponibilité, l'Abonné dispose de la possibilité de renouveler son Elément de Réseau par un Elément de Réseau de nouvelle génération, ou le cas échéant de le compléter par un Elément de Réseau supplémentaire, selon des modalités figurant dans l'offre de renouvellement / complément accessible dans l'Espace Abonné en ligne.

L'Abonné s'engage à se conformer à l'ensemble des prescriptions relatives à l'installation et l'utilisation de l'Elément de Réseau. L'Abonné supportera toutes les conséquences, notamment financières, attachées à une installation ou une utilisation non conforme de l'Elément de Réseau aux normes en vigueur et consignes d'utilisation décrites dans la notice d'utilisation fournie avec l'Elément de Réseau, et consultables en ligne sur le Site.

L'installation et la configuration de l'Elément de Réseau seront effectuées sous la responsabilité de l'Abonné conformément aux indications présentées dans la notice d'utilisation fournie avec l'Elément de Réseau, et consultables en ligne sur le Site.

L'Abonné s'engage par conséquent à utiliser les Equipements conformément à leur fonction et destination. A ce titre, en application des règles élémentaires de sécurité en matière de réseaux, il s'interdit de procéder au déplacement ou démontage du point de terminaison du réseau.

L'Elément de Réseau demeure la propriété pleine et entière d'Alice qui confère à l'Abonné qui en a la garde un droit d'utilisation. En aucun cas, l'Abonné ne devra porter atteinte à l'intégrité physique, électrique et électronique de l'Elément de Réseau, ce dernier comportant des capteurs d'inviolabilité permettant d'établir le cas échéant la preuve de toute utilisation anormale. Toute détérioration ou dysfonctionnement des Eléments de Réseau résultant de toute utilisation non conforme aux consignes figurant au Guide d'Utilisation de l'Alicebox et sur le site Internet d'Alice et tels que un mauvais traitement des équipements (chute, choc, introduction d'un corps étranger provoquant ou non sa déformation, mauvaise aération, exposition à l'humidité, à une chaleur excessive, choc électrique résultant d'une installation électrique ne répondant pas aux prescriptions de la norme NF-C 15-100), une réparation de fortune ou provisoire du fait de l'Abonné ou d'un tiers non accrédité par Alice, engagera la responsabilité de l'Abonné.

La charge des risques de détérioration, de perte ou de vol de l'Elément de Réseau est transférée à l'Abonné dès la réception de l'Elément de Réseau, hors vice propre au matériel. L'Abonné devra contracter toutes les assurances nécessaires auprès de tout assureur habilité pour la couverture de ces risques. A ce titre, en application des règles élémentaires de sécurité domestique et électrique, Alice recommande fortement à l'Abonné de débrancher en cas d'orage l'Elément de Réseau des réseaux électrique et téléphonique et d'équiper de dispositifs para-foudres les prises électriques et téléphoniques sur lesquelles sont branchés l'Elément de Réseau ainsi que les terminaux pouvant y être raccordés.

11.6. Respect des obligations financières et consultation de l'Espace Abonné

L'Abonné s'engage à être à jour de ses obligations financières vis-à-vis d'Alice pendant toute la durée du Contrat.

L'Abonné s'engage à consulter régulièrement l'Espace Abonné pour prendre connaissance de tous nouveaux messages et informations le concernant ou concernant l'accès aux Services Alicebox, et en particulier à consulter tous les mois sa facture émise entre le 1er et le 5 du mois.

11.7. Installation des mises à jour

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

11.8. Respect de la législation en vigueur

L'Abonné s'engage à respecter la législation en vigueur. En particulier, l'Abonné reconnait avoir une obligation de surveillance de l'utilisation de son accès à Internet, dont il est le seul responsable.

A ce titre, l'Abonné s'engage à respecter, ou faire respecter à toute personne utilisant les Services, notamment les règles suivantes :

• les Données circulant et/ou mises à disposition sur les réseaux de communications électroniques (notamment sur Internet) ne doivent pas contrevenir aux lois, réglementations, chartes d'usages ou déontologies, nationales et internationales en vigueur. En particulier, tout contenu visant notamment à la provocation aux crimes et délits, à l'incitation à la haine raciale ou au suicide, à l'apologie des crimes contre l'humanité, ou comportant des éléments de pornographie enfantine est strictement interdit ;

• tout contenu à caractère violent ou pornographique est strictement interdit lorsque le contenu est susceptible d'être accessible aux mineurs. A ce titre, Alice met à disposition de l'Abonné des outils afin de restreindre l'accès à certains services et contenus ou de les sélectionner selon des conditions d'utilisation disponibles sur le site Internet d'Alice à l'adresse http://www.free.fr/adsl/pages/informations-legales/protection-de-l-enfance.html ;

• l'Abonné, par son comportement et par les Données qu'il met à disposition, s'oblige à ne pas porter atteinte aux droits des tiers, notamment par :

- la diffusion de bien matériel ou immatériel protégé par un droit de propriété intellectuelle, littéraire, artistique ou industrielle. Les Données circulant ou mises à disposition sur tout réseau de communications électroniques (notamment sur Internet) et/ou mises à disposition au moyen des Services audiovisuels peuvent être réglementées en terme d'usage ou protégées par un droit de propriété et l'Abonné est l'unique responsable de l'utilisation des données qu'il consulte, stocke et met à disposition sur les réseaux de communications électroniques (notamment sur Internet) et les Services audiovisuels et Complémentaires. A ce titre, l'Abonné reconnait que le piratage nuit à la création artistique;

- la propagation de Données, d'images ou de sons pouvant constituer une diffamation, une injure, un dénigrement ou portant atteinte à la vie privée, au droit à l'image, aux bonnes mœurs ou à l'ordre public ;

• les Données qui permettent via la création d'un lien hypertexte vers des sites ou des pages de tiers d'enfreindre une disposition ci-dessus ou plus généralement une disposition légale sont interdites ;

• l'Abonné est tenu d'employer un langage décent et respectueux. Tous propos injurieux, violents ou haineux sont totalement prohibés ;

• il appartient à l'Abonné de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres Données et/ou logiciels de la contamination par des virus circulant sur les réseaux de communications électroniques notamment sur Internet et empêcher l'utilisation détournée par des tiers de l'accès mis à disposition ;

• l'Abonné s'engage à ne pas utiliser les Services à des fins de contrefaçon (piratage), à ne pas télécharger des fichiers dans des conditions illicites ou mettre à disposition, quel que soit le moyen utilisé, des fichiers protégés (notamment des fichiers musicaux ou vidéos), à ne pas procéder à des intrusions dans des systèmes informatisés ou « hacking », à ne pas propager de virus, ou tous programmes destinés à nuire, à ne pas diffuser de courriers électroniques dans des conditions illicites (par exemple spamming et e.bombing).

Il est rappelé qu'en vertu de la législation en vigueur, Alice n'est pas soumis à une obligation générale de surveiller les Données, ni à une obligation générale de rechercher des faits ou des circonstances révélant des activités illicites. Toutefois, en application de la réglementation en vigueur, l'Abonné étant pleinement responsable des Données, Alice peut être amenée à lui transmettre toute plainte le concernant dans le cadre de l'utilisation des Services, et à communiquer les éléments d'identification du l'Abonné sur réquisition de l'autorité judiciaire et/ou administrative.

Les Données circulant sur les réseaux de communications électroniques sont susceptibles d'être détournées : la communication par l'Abonné de données confidentielles est faite à ses risques et périls.

11.9. Utilisation personnelle et non commerciale des Services

Le droit accordé à l'Abonné dans le cadre du Contrat est personnel, incessible, non transférable et conditionnée à une utilisation non abusive ou « en bon père de famille ».

L'utilisation des Services à d'autres fins que personnelles (par exemple partage du Service téléphonique, Service Internet, Services audiovisuel et/ou de télévision) ou dépourvu d'un caractère raisonnable (étant entendu qu'est considéré comme raisonnable le taux moyen tel qu'issu de l'Observatoire des Marchés publié par l'ARCEP, avec une marge de 10%, et constituant le taux d'utilisation normale, notamment du service téléphonique) ainsi que l'utilisation ou la mise à disposition de tiers, à titre gratuit ou onéreux, ou la re-commercialisation des Services, est considérée comme une utilisation abusive. Elle pourra faire l'objet, 8 jours après l'envoi d'une mise en demeure restée infructueuse, d'une restriction des appels compris dans le Forfait Alicebox émis, sans toutefois restreindre ni les appels entrants, ni les appels sortants émis en national ou vers les destinations internationales dont l'utilisation est payante. Cette restriction pourra être mise en œuvre pendant une durée de 7 jours. Dans l'hypothèse où l'Abonné continuerait à l'issue de la levée de la restriction d'utiliser les Services de manière frauduleuse ou abusive, Alice aura la faculté de procéder à la résiliation du Contrat pour faute dans les conditions prévues à l'article 18.1 des présentes.

AliaCGU001 : Abonné ne manque utilisée soustrance accordéquel transdéfaut / décors tarifs 0.5 p.A.

Art. 12 – OBLIGATIONS DE FREE

12.1. Obligations dans le cadre du mandat de câblage, avec ou sans portabilité

Dans le cadre du mandat de câblage, associé le cas échéant à une demande de Portabilité du numéro, Alice s'engage à saisir respectivement, l'exploitant de la boucle locale au nom de l'Abonné de la demande de câblage, au titre du Dégroupage ou de la Mutualisation, et à procéder aux démarches nécessaires pour que la Ligne de l'Abonné soit raccordée sur les équipements exploités par Alice, ainsi que le cas échéant l'opérateur téléphonique du numéro objet de la demande de Portabilité du numéro pour réaliser les opérations de Portabilité du numéro qui entraineront la résiliation du contrat souscrit auprès du précédent opérateur en ce qui concerne le numéro porté.

12.2. Fourniture de l'Elément de Réseau et livraison

Alice s'engage à envoyer à l'Abonné un Elément de Réseau initial dans la version en vigueur au moment de l'inscription dans un délai maximum de 30 jours, à compter de la confirmation par Alice de la demande de souscription de l'Abonné, sous réserve d'éligibilité de l'accès et de l'existence de raccordements fonctionnels du local de l'Abonné aux réseaux électrique et de boucle locale de communications électroniques.

Alice s'engage à procéder au remplacement de l'Elément de Réseau en cas de livraison d'un appareil défectueux ou d'évolution de ses règles d'exploitation incompatibles avec des Equipements Terminaux de version antérieure.

12.3. Fourniture des Services

Alice s'engage à fournir un accès aux Services conformes aux normes en vigueur et spécifications contractuelles, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

A titre exceptionnel, à des fins de maintenance ou de mise à jour, Alice pourra suspendre l'accès à tout ou partie des Services pendant une période consécutive de 24 heures pour des raisons indépendantes de sa volonté telles que des opérations effectuées par l'exploitant du réseau de boucle locale à des fins de maintenance ou de réaménagement de son réseau de boucle locale, ainsi que pour des raisons visant à améliorer les Services délivrés à l'Abonné. En dehors des cas justifiés par l'urgence (évènements climatiques, dommages causés aux réseaux par des tiers, prescriptions des pouvoirs publics) ou la force majeure, Alice préviendra l'Abonné sur son site Internet et/ou sur les forums de discussions internes de la hiérarchie proxad.free. En cas d'interruption totale des Services pour une durée continue supérieure à 48 heures et sur demande de l'Abonné qui pourra remplir le formulaire adéquat consultable sur l'Espace Abonnés afin de faciliter le traitement de sa demande, Alice s'engage à rembourser à l'Abonné l'abonnement mensuel au prorata temporis du défaut d'accès aux Services.

Afin d'améliorer considérablement le débit du réseau et d'augmenter les capacités d'utilisation du réseau, l'Abonné autorise Alice en cas de disponibilité de la capacité de sa Ligne et de la Bande passante, à les utiliser. Cette utilisation n'aura aucune incidence pour l'Abonné et ne provoquera aucune interférence sur la Ligne de l'Abonné.

12.4. Obligations de confidentialité - Protection des données à caractère personnel

En application de la législation en vigueur, les informations nominatives et tout élément d'identification concernant l'Abonné pourront être communiquées sur réquisition des autorités judiciaires et administratives compétentes. En outre, conformément à la Loi n°91-646 du 10 juillet 1991, ainsi qu'aux dispositions du Code de procédure pénale, Alice peut être amenée à apporter son concours à l'action des autorités judiciaires ou administratives compétentes en mettant en œuvre toute mesure appropriée prescrite par ces dernières.

Les informations nominatives déclarées par l'Abonné et tout élément d'identification le concernant sont destinées à Alice, qui est autorisée par l'Abonné à les conserver en mémoire informatique et à les utiliser, ainsi qu'à les communiquer aux personnes morales de son groupe, à des sociétés tierces ou à des sous-traitants (pouvant opérer en dehors de l'Union Européenne) exclusivement pour les besoins de gestion du Contrat de l'Abonné.

Sauf opposition de sa part, l'Abonné pourra recevoir, par courrier postal et téléphone, des offres de la part d'Alice ou de ses partenaires commerciaux. Il pourra également recevoir, sauf opposition de sa part, des courriers électroniques pour des services analogues à ceux proposés par Alice.

Avec l'accord exprès de l'Abonné, Alice est susceptible de lui communiquer par courrier électronique des informations commerciales pour des services non analogues à ceux déjà fournis ou, hors cas relevant de l'Annuaire Universel, de transmettre à des partenaires commerciaux son adresse électronique à des fins de prospection directe.

Conformément à la loi Informatique et Libertés n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée par la loi n°2004-801 du 6 août 2004, et sous réserve d'autres dispositions légales, l'Abonné dispose à tout moment d'un droit individuel d'opposition, d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données qui le concernent via l'Espace Abonné.

12.5. Obligations d'informations et de conseil

Alice met différents moyens d'informations et de conseil à la disposition de l'Abonné par le biais du Guide d'Utilisation de l'Alicebox, des FAQ (Foires Aux Questions) disponibles sur le Site et sur Internet en participant à des forums de discussion. A ce titre, l'Abonné s'engage à consulter un de ces moyens d'informations préalablement à toute sollicitation du service d'assistance.

Art. 13 - UTILISATION DES IDENTIFIANTS ET CODE PARENTAL

13.1. Modalités de remise

Les Identifiants sont transmis dans la lettre de confirmation par courrier simple et courrier électronique au nom et à l'adresse déclarés par l'Abonné dans son Formulaire d'inscription.

Le code parental doit être choisi et créé par l'Abonné via la télécommande.

13.2. Caractères personnel et confidentiel

Les Identifiants et code parental sont personnels et confidentiels. L'Abonné est seul responsable de la garde et de l'utilisation des Identifiants que Alice lui aura transmis et du et code parental que l'Abonné aura choisi, sauf divulgation imputable à Alice. L'Abonné s'engage à conserver secret ses Identifiants et code parental et à ne pas les divulguer à des tiers de quelque manière que ce soit.

13.3. Perte et vol

En cas de perte ou de vol ou, plus généralement, de détournement des Identifiants par des tiers, l'Abonné s'engage à avertir Alice, sans délai, en justifiant de son identité à l'adresse indiquée dans l'Espace Abonné en mentionnant les nom, prénom de l'Abonné et le numéro de la Ligne. Alice procédera à l'annulation des Identifiants un jour franc à compter de la réception de la lettre. Les nouveaux Identifiants seront transmis à l'Abonné par lettre simple et/ou courrier électronique.

En cas de perte ou de vol ou, plus généralement, de détournement du code parental par des tiers, l'Abonné peut le modifier via l'Espace Abonné.

En cas d'oubli des Identifiants ou du code parental, l'Abonné peut demander via l'Espace Abonné à Alice de les lui transmettre par courrier électronique à l'adresse mentionnée lors de la souscription.

13.4. Modification

En cours d'exécution du Contrat, tout ou partie des identifiants pourront être modifiés, pour des motifs d'ordre réglementaire, technique ou de sécurité. Sauf cas d'urgence justifié par toute prescription en ce sens des autorités judiciaires ou administratives compétentes, Alice informera l'Abonné 15 jours au moins avant cette modification par lettre simple et/ou courrier électronique

Art. 14 - ASSISTANCE

14.1. Assistance téléphonique

Alice met à la disposition des Abonnés un service d'assistance (Hotline) téléphonique accessible :

• Pour les questions techniques et administratives par le numéro 1033 (temps d'attente gratuit au départ d'une Alicebox puis prestation de service d'assistance selon le tarif de la Brochure Tarifaire) ou en cas d'évolution de la législation en vigueur par tout autre numéro dans le cadre des prescriptions définies par l'ARCEP en charge de la gestion du plan national de numérotation, depuis un poste fixe ou un mobile.

• Pour les inscriptions par le numéro 1033 depuis un poste fixe ou un mobile.

Les horaires d'ouverture des services sont précisés sur le Site. Les tarifs d'utilisation de ce service sont indiqués dans la Brochure Tarifaire en fonction de l'offre souscrite par l'Abonné.

14.2. Assistance en ligne

Le service d'assistance est également accessible en ligne à l'adresse http://www.alicebox.fr/assistance/. L'accès au service d'assistance en ligne est inclus dans le Forfait Alicebox, à l'exception des éventuels coûts de communication Internet.

14.3. Assistance par un accès bas débit de secours

Dans le cadre du Forfait Alicebox, et dans les cas où l'Abonné a maintenu son abonnement au service téléphonique de l'exploitant de la boucle locale métallique, Alice met à disposition de ses Abonnés une connexion bas débit de secours (accès et communications) joignable uniquement depuis la ligne téléphonique sur laquelle porte la souscription au Forfait Alicebox.

Les informations pour paramétrer cette connexion sont les suivantes :

- Identifiant Bas Débit Secours : numéro de téléphone de l'Abonné
- Mot de passe : numéro de téléphone de l'Abonné
- Point d'accès Bas Débit Secours : 0868 92 0911 (numéro non facturé par l'exploitant de la boucle locale métallique).

Cet accès bas débit permet à l'Abonné de disposer d'un accès Internet de secours par le réseau public téléphonique commuté. Il est réservé à un usage exceptionnel en cas de maintenance ou d'indisponibilité de l'accès Haut Débit.

Toute utilisation non autorisée de cette connexion réservée à un usage exclusivement de secours constatée par Alice pourra entraîner, après une mise en demeure adressée par voie électronique et restée sans effet pendant huit jours, la suspension de l'accès bas débit de secours.

Art. 15 - RESPONSABILITE

15.1. Responsabilité d'Alice

Alice est responsable de la bonne exécution de ses obligations contractuelles dans le cadre de ses obligations réglementaires et des normes en vigueur.

Toutefois, la responsabilité d'Alice ne saurait être engagée si l'inexécution ou la mauvaise exécution du Contrat est imputable, soit à l'Abonné (utilisation non conforme aux consignes communiquées par Alice, non conformité de l'installation domestique de l'Abonné à la norme NF C 15-100), soit au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers au Contrat (notamment les aménagements opérés par l'exploitant de la boucle locale sur le réseau entraînant la perte d'accès ou en cas de dysfonctionnement des réseaux de boucle locale et/ou d'énergie électrique), soit à un cas de force majeure.

Hors cas de faute qui lui serait directement imputable, Alice ne sera pas tenue responsable des transactions faites via le Forfait Alicebox pour l'acquisition de biens ou services, incluant notamment toute offre de service ou d'acquisition de bien qui serait formulée à l'Abonné par un tiers au contrat au moyen des Services mis à disposition par Alice à l'Abonné.

En tout état de cause, si l'Abonné n'a pas la qualité de consommateur en n'ayant pas recours à des fins professionnelles aux Services fournis par Alice, la responsabilité d'Alice ne pourra en aucun cas être retenue au-delà du montant des règlements forfaitaires effectués au titre des deux derniers mois.

15.2. Responsabilité de l'Abonné

L'Abonné est responsable de la bonne exécution de ses obligations contractuelles dans le cadre de la législation et normes en vigueur. A ce titre, l'Abonné est responsable de toute modification qu'il apporte de sa propre initiative dans la configuration installée pour le compte d'Alice et des conséquences qu'elle pourrait engendrer. Il appartient à l'Abonné de signaler valablement tout problème de qualité de service quel qu'il soit au service client mis à disposition de l'Abonné par Alice au moyen des canaux de contacts.

L'Abonné est responsable des Données qu'il met à disposition, de la bonne utilisation des Services et s'engage à garantir Alice contre toute action ou recours intenté par un tiers du fait de ses agissements, sur les réseaux de communications électroniques et notamment sur Internet.

L'Abonné est seul responsable des dommages directs ou indirects, matériels ou immatériels, causés à Alice par lui-même ou par les personnes dont il est responsable, du fait de l'utilisation du Forfait Alicebox et s'engage à garantir Alice contre toutes demandes, réclamations ou condamnations dont Alice pourrait faire l'objet, dès lors que celles-ci auraient pour cause l'utilisation par l'Abonné ou les personnes dont il est responsable, des Services du Forfait Alicebox ou en cas de faute de ce dernier.

L'Abonné s'engage à ne pas faire une utilisation détournée de l'Elément de Réseau mis à sa disposition, ainsi que des Services. En particulier, l'Abonné veillera à éviter par tout moyen approprié, notamment par l'utilisation des moyens mis à disposition par Alice, l'utilisation détournée par des tiers de l'accès mis à disposition. A défaut sa responsabilité sera susceptible d'être engagée, pouvant amener les autorités compétentes à prescrire toute mesure appropriée en application de la réglementation en vigueur.

L'Abonné est responsable de l'utilisation non conforme à leur destination, aux normes en vigueur, notamment électriques (norme NF C 15-100), ainsi qu'aux consignes de sécurité définies dans les notices d'utilisation de l'Elément de Réseau et des équipements qui peuvent y être raccordés. A ce titre, l'Abonné est entièrement responsable de toute utilisation non conforme aux prescriptions, notamment de sécurité, figurant dans le Guide d'Utilisation remis avec l'Alicebox. En aucun cas, l'Abonné ne devra porter atteinte à l'intégrité physique, électrique et électronique de l'Elément de Réseau. La charge des risques de détérioration, de perte ou de vol de l'Elément de Réseau est transférée à l'Abonné dès la réception de l'Elément de Réseau, hors vice propre au matériel. L'Abonné devra contracter toutes les assurances nécessaires auprès de tout assureur habilité pour la couverture de ces risques

15.3. 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. Le cas de force majeure ou cas fortuit suspend les obligations nées du Contrat pendant toute la durée de son existence.

Art. 16 - DUREE DU CONTRAT

16.1. Entrée en vigueur

Le Contrat prend effet à compter de l'envoi de la confirmation par voie postale (validation de la souscription), sous réserve de la faisabilité technique, et en particulier du raccordement à un équipement haut débit et/ou du Dégroupage. L'accès effectif aux Services est subordonné à la bonne exécution par l'opérateur de boucle locale et/ou d'immeuble de la prestation de câblage de la Ligne.

16.2. Droit de Rétractation

16.2.1 Vente à distance

En application du Code de la Consommation, l'Abonné, qui a la qualité de consommateur, dispose d'un droit de rétractation de 7 jours francs à compter de la confirmation par Alice de la prise en compte de l'inscription par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à l'adresse indiquée dans l'Espace Abonné en mentionnant les nom, prénom de l'Abonné et le numéro de la Ligne.

En application des dispositions du Code de la Consommation, l'Abonné qui utilise le Forfait Alicebox avant la fin du délai de 7 jours francs, perd la faculté d'exercer son droit de rétractation.

L'exercice de ce droit de rétractation implique le remboursement, par Alice, de toutes les sommes dont l'Abonné aura été éventuellement prélevé ou débité au titre des Services, sans application des Frais de Résiliation, sous réserve d'une part que le Service n'ait pas été utilisé dans les conditions décrites ci-dessus, et d'autre part qu'en cas de livraison de l'Elément de Réseau, ce dernier soit retourné, dans le délai de 15 jours dans les conditions décrites à l'article 18.5, complet, dans son emballage d'origine, en parfait état, et accompagné de tous ses accessoires, notices d'emploi et documentations aux frais de l'Abonné à Alice 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.

16.2.2 Démarchage à domicile

Dans le cas où l'Abonné souscrit aux Services et/ou commande un Produit à la suite d'un démarchage à domicile par un moyen autre que le téléphone ou tout moyen technique assimilable, les articles L.121-23 à L.121-26 du Code de la Consommation sont applicables.

« Article L. 121-23 - Les opérations visées à l'article L. 121-21 doivent faire l'objet d'un contrat dont un exemplaire doit être remis au client au moment de la conclusion de ce contrat et comporter, à peine de nullité les mentions suivantes :

- Noms du fournisseur et du démarcheur ;
- Adresse du fournisseur ;
- Adresse du lieu de conclusion du contrat ;
- Désignation précise de la nature et des caractéristiques des biens offerts ou des services proposés ;
- Conditions d'exécution du contrat, notamment les modalités et le délai de livraison des biens ou d'exécution de la prestation de services ;
- Prix global à payer et modalités de paiement ; en cas de vente à tempérament ou de vente à crédit, les formes exigées par la réglementation sur la vente à crédit, ainsi que le taux nominal de l'intérêt et le taux effectif global de l'intérêt déterminé dans les conditions prévues à l'article L. 313-1 ;
- Faculté de renonciation prévue à l'article L. 121-25, ainsi que les conditions d'exercice de cette faculté et de façon apparente, le texte intégral des articles L. 121-23, L. 121-24, L. 121-25 et L. 121-26. »

« Article L. 121-24 - Le contrat visé à l'article L. 121-23 doit comprendre un formulaire détachable destiné à faciliter l'exercice de la faculté de renonciation dans les conditions prévues à l'article L.121-25. Un décret en Conseil d'Etat précisera les mentions devant figurer sur ce formulaire. Ce contrat ne peut comporter aucune clause attributive de compétence.

Tous les exemplaires du contrat doivent être signés et datés de la main même du client ».

« Article L. 121-25 - Dans les sept jours, jours fériés compris, à compter de la commande ou de l'engagement d'achat, le client aura la faculté d'y renoncer par lettre recommandée avec accusé de réception. Si ce délai expire normalement un samedi, un dimanche, ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Toute clause du contrat par laquelle le Client abandonne son droit de renoncer à sa commande ou à son engagement d'achat est nulle et non avenue.

Le présent article ne s'applique pas aux contrats conclus dans les conditions prévues à l'article L.121-27 ».

« Article L. 121-26 - Avant l'expiration du délai de réflexion prévu à l'article L. 121-25, nul ne peut exiger ou obtenir du client, directement ou indirectement, à quelque titre ni sous quelque forme que ce soit une contrepartie quelconque, ni aucun engagement, ni effectuer des prestations de services de quelque nature que ce soit. En outre, les engagements ou ordres de paiement ne doivent pas être exécutés avant l'expiration du délai prévu à l'article L. 121-25 et doivent être retournés au consommateur dans les quinze jours qui suivent sa rétractation.»

La lettre de renonciation ou le formulaire détachable destiné à cet effet devra être adressé au service clients par lettre simple.

16.3. Durée

Le Contrat est conclu pour une durée indéterminée débutant à la prise d'effet en application des stipulations de l'article 16.1. Le Contrat peut prendre fin à tout moment à l'initiative de l'Abonné ou d'Alice dans les conditions décrites à l'article 18.

Le terme du Contrat rend immédiatement exigible l'ensemble des sommes dues par l'Abonné.

Art. 17 – FACTURATION – PAIEMENT

L'ensemble des prix des Services figure dans la Brochure Tarifaire, ils sont mentionnés en Euros TTC.

17.1. Forfait

Le prix du Forfait Alicebox correspondant à l'offre souscrite par l'Abonné, indiqué dans la Brochure Tarifaire, est facturé à l'Abonné sur une base forfaitaire et mensuelle, terme à échoir, excepté pour le premier mois dont la facturation s'effectue prorata temporis à terme échu et reportée sur la facture émise dans le mois suivant.

17.2. Consommations et services optionnels

Les éventuelles consommations en dehors du forfait (communications téléphoniques, consommation de Services audiovisuels, Service de télévision, service optionnel Multi TV, prestations d'assistance, frais d'intervention…) sont exigibles à terme échu, dans les conditions prévues par l'article L.34-2 du code des postes et communications électroniques, à l'exception du Service optionnel de télévision exigible à terme à échoir.

17.3. Mise à disposition de l'Elément de Réseau et renouvellement

La mise à disposition initiale de l'Elément de Réseau s'effectue gracieusement. Alice se réserve le droit de renouveler gratuitement de son propre chef l'Elément de Réseau mis à disposition en cas d'évolution de ses règles d'exploitation incompatible avec l'Elément de Réseau dont dispose l'Abonné.

Par ailleurs, sous réserve d'éligibilité et de disponibilité, l'Abonné dispose de la possibilité de renouveler son l'Elément de Réseau par un Elément de Réseau de nouvelle génération, ou le cas échéant de le compléter par un autre équipement terminal, selon des modalités figurant dans l'offre de migration et de complément accessible dans l'Espace Abonné en ligne. La facturation de ce renouvellement sera reportée sur la facture globale émise le mois de l'expédition.

17.5. Modalités de facturation

La facturation des Services débute après mise à disposition de l'accès telle que notifiée par l'exploitant de boucle locale à Alice qui en informe alors l'Abonné, via la console de suivi d'activation et par courrier électronique et/ou postal, et livraison de l'Elément de Réseau.

Dans le cadre des orientations définies par les pouvoirs publics au titre du développement durable, l'Abonné autorise expressément Alice à lui délivrer chaque mois une facture sur support durable sous forme électronique. Cette facture est accessible en ligne, après authentification, sur le compte de l'Abonné consultable sur l'Espace Abonné, entre le 1er et le 5 du mois. Elle intègre le coût du Forfait pour le mois à venir, les prestations supplémentaires (Options TV, communications téléphoniques, Jeux...) du mois écoulé, les rattrapages de facturation dans les conditions prévues par l'article L.34-2 du code des postes et communications électroniques, ainsi que le cas échéant les éventuels frais (résiliation, renouvellement de l'Elément de Réseau, d'achats de Produits Accessoires).

L'Abonné sera libre de consulter sa facture, de la copier ou de l'imprimer. Chaque facture est disponible sur le compte de l'Abonné pendant une période de 12 mois, sauf en cas de résiliation. Une facture sur support papier peut être envoyée à l'Abonné s'il en fait la demande écrite.

17.6. Modalités de paiement et dépôt de garantie

Alice met à la disposition de l'Abonne la possibilité de payer les Services selon les modalités suivantes :

• par prélèvement automatique sur compte courant (bancaire ou postal),
• par carte bancaire,
• par numéraire en faisant l'appoint.

Lors de son inscription, l'Abonné aura le choix entre le paiement par prélèvement automatique sur le compte courant de l'Abonné ou le paiement par carte bancaire. En cas de paiement par prélèvement automatique sur le compte courant de l'Abonné, l'Abonné est dispensé du dépôt de garantie prévu ci-après.

Un dépôt de garantie, dont le montant figure dans la Brochure Tarifaire, pourra être demandé à l'Abonné pour garantir (i) la restitution dans les conditions définies à l'article 18.5 de l'Elément de Réseau mis à disposition par Alice dans l'hypothèse où l'Abonné souhaiterait procéder à la résiliation de l'ensemble des Services à la suite d'une demande de conservation d'un numéro ainsi que (ii) tout éventuel manquement aux obligations financières à la charge de l'Abonné. Le dépôt de garantie n'est pas producteur d'intérêts. Son remboursement intervient dans les conditions décrites à l'article 18.6.

Alice procède au prélèvement automatique du montant de la facture sur le compte de l'Abonné au plus tôt le premier jour du mois et une fois que la facture aura été accessible sur l'Espace Abonné de l'Abonné, excepté pour la facturation de l'indemnité forfaitaire visée à l'article 18.5 qui donnera lieu à un prélèvement automatique dans les jours suivant l'émission de la facture.

Dans le cadre du paiement par prélèvement automatique, les comptes sur livret, compte épargne ou livret ne sont pas acceptés par Alice. L'Abonné mandate expressément Alice au moyen d'un document approprié « Mandat de Prélèvement SEPA », conservé par Alice conformément à la réglementation en vigueur, pour procéder au prélèvement du montant facturé sur le compte bancaire correspondant aux références transmises par l'Abonné dans le cadre du mandat. Les Abonnés existants restent régis par les dispositions antérieures (« Autorisation de Prélèvement ») au « Mandat de Prélèvement SEPA » tant qu'ils ne modifient pas leurs coordonnées bancaires.

Si Alice constate, au cours d'un mois donné, un encours de consommation (téléphoniques et/ou audiovisuelles) particulièrement élevé par rapport aux consommations des mois précédents, et en tout état de cause supérieur de plus de 100 (cent) % à la moyenne des factures de l'Abonné au cours des 2 (deux) mois précédents, ou pour les Abonnés ayant un encours de consommation supérieur à 100 (cent) Euros, elle pourra en informer l'Abonné et lui demander de régler une avance sur consommation d'un montant égal à l'encours de consommations en vigueur à la date de demande d'avance formulée par Alice. L'Abonné devra procéder au règlement de l'avance dans un délai non excessif et au plus tard dans les 8 (huit) jours suivant la date de demande d'avance formulée par Alice. En l'absence de contestation sérieuse, si l'Abonné n'a pas procédé au règlement de l'avance dans ce délai, Alice se réserve la possibilité de suspendre tout ou partie des Services, ou de l'acheminement des communications vers les destinations à l'origine du niveau anormalement élevé d'encours constaté, et ce jusqu'à complet paiement des montants dus par l'Abonné. Alice pourra également procéder à la résiliation du Service dans les conditions prévues à l'article 18.1. Le cas échéant, Alice remboursera les éventuelles avances trop perçues dans les 10 (dix) jours suivant le paiement complet de la dernière facture de l'Abonné en cas de résiliation.

Si le montant mensuel d'échéance à prélever par Alice est inférieur au prix mensuel du Forfait Alicebox, Alice pourra ne pas effectuer de prélèvement et le reporter sur

l'échéance suivante.

17.7. Retard ou défaut de paiement de l'Abonné

Tout paiement incomplet ou irrégulier sera considéré comme un défaut de paiement pourra donner lieu à la procédure décrite ci-dessous.

Tout retard ou défaut de paiement pourra donner lieu à l'envoi à l'Abonné d'un courrier électronique de rappel lui notifiant un délai de 15 jours après lequel, à défaut de régularisation, l'accès au Forfait Alicebox ou certains de ses services pourront être suspendus et susceptibles d'être résiliés dans les conditions définies à l'article 18.1.

Pour régulariser sa situation, en cas d'option pour le prélèvement automatique, l'Abonné a également la possibilité de régler son impayé par carte bancaire. Une pénalité de retard pourra être facturée à l'Abonné à compter de la suspension des Services selon les modalités précisées dans la Brochure Tarifaire.

17.8. Modification de la Brochure Tarifaire

Alice pourra réviser ses tarifs dans les conditions prévues à l'article 20.

Art. 18 – SUSPENSION - RESILIATION

18.1. A l'initiative d'Alice

En cas de suspension immédiate pouvant entraîner la résiliation ou de résiliation avec préavis tel que précisé ci-après, l'Abonné ne pourra demander à Alice une quelconque indemnité.

• Suspension immédiate pouvant entraîner la résiliation

Alice pourra suspendre de plein droit les Services en cas de :

- violation grave ou renouvelée par l'Abonné de ses obligations légales ou contractuelles.
- perturbation grave et /ou répétée du réseau de boucle locale ayant pour cause ou origine l'accès de l'Abonné ;
- en cas de demande des autorités judiciaires et/ou administratives compétentes.

Huit jours après une mise en demeure de respecter ses obligations adressée par voie électronique et/ou par lettre recommandée avec avis de réception, et restée sans effet, Alice pourra suspendre de plein droit en cas d'utilisation non personnelle et/ou commerciale de tout ou partie des Services telle que précisée à l'article 11.9. Dans l'hypothèse où l'Abonné continuerait à l'issue de la levée de la suspension d'utiliser tout ou partie des Services de manière frauduleuse ou abusive, Alice aura la faculté de procéder à la résiliation du Contrat 8 (huit) jours après une mise en demeure adressée par voie électronique ou par lettre recommandée avec avis de réception et restée sans effet.

Une fois la suspension effective et huit jours après une mise en demeure adressée par voie électronique et/ou par lettre recommandée avec avis de réception, Alice pourra procéder à la résiliation du Contrat sans autres formalités.

• Résiliation avec préavis

En cas de défaut de paiement et de non régularisation et après suspension de l'accès aux Services, Alice procédera sans autres formalités à la résiliation du Contrat après une mise en demeure adressée par voie électronique et/ou lettre recommandée restée sans effet pendant huit jours. L'Abonné sera alors redevable des Frais de Résiliation prévus dans la Brochure Tarifaire. A la suite de la résiliation de l'accès, Alice confiera le recouvrement amiable et/ou contentieux à une société de recouvrement.

En cas de violation des dispositions contractuelles autres que celles visées précédemment, Alice adressera une mise en demeure par voie électronique pour régularisation par l'Abonné. A défaut de régularisation dans les quinze jours, Alice procédera à la résiliation du Contrat par lettre recommandée avec effet à la fin du mois au cours de laquelle elle a été reçue par l'Abonné.

18.2. A l'initiative de l'Abonné

L'Abonné justifiant de son identité peut résilier le Contrat à tout moment par lettre recommandée avec avis de réception mentionnant ses coordonnées et son numéro de Ligne, en joignant le cas échéant, l'Elément de Réseau. Afin de faciliter la démarche de l'Abonné, un formulaire de résiliation est à la disposition de l'Abonné dans son Espace Abonné en ligne.

Le Contrat résilié prend fin au choix de l'Abonné, soit dès la réception du formulaire de résiliation, soit le dernier jour du mois de réception (date de l'accusé réception faisant foi) du formulaire de résiliation.

La demande de résiliation ainsi que le cas échéant l'Elément de Réseau devront être adressés à l'adresse mentionnée à cet effet dans l'Espace Abonné, cette dernière pouvant également être obtenue par l'Abonné en sollicitant le service abonné.

Afin d'identifier et d'authentifier les résiliations, toute demande de résiliation doit comporter dans le formulaire de résiliation au minimum les nom, prénom de l'Abonné, son numéro de Ligne et ses Identifiants. Toute demande incomplète ne pourra être traitée, la demande de résiliation ne sera pas prise en compte et l'Abonné continuera à être facturé du prix du Forfait Alicebox, ainsi que du prix de l'Elément de Réseau au tarif indiqué dans la Brochure Tarifaire.

L'Abonné peut envoyer le formulaire de résiliation et l'Elément de Réseau dans un même envoi ; toutefois, il reste libre de réaliser deux envois séparés à la condition que l'envoi de l'Elément de Réseau respecte les conditions décrites à l'article 18.5.

En cas de changement d'opérateur ou de fournisseur d'accès haut débit, l'Abonné est tenu de résilier son Contrat lorsque ce changement s'effectue sans Portabilité du numéro. Dans les cas où l'Abonné souhaite porter son numéro à l'occasion d'un changement d'opérateur d'accès, il lui appartient de s'adresser directement à son nouvel opérateur en demandant à bénéficier de la Portabilité du numéro pour obtenir la résiliation du Contrat.

La résiliation sur demande directe de l'Abonné entraine la fin de l'ensemble des Services, ce qui, en application de la réglementation en vigueur, a pour effet de rendre inactifs, et par voie de conséquence, inéligibles à la portabilité les numéros utilisés par l'Abonné dans le cadre de son abonnement. Dès lors, dans l'hypothèse où l'Abonné souhaite faire porter tout ou partie des numéros attribués dans le cadre d'un changement d'opérateur de service téléphonique, il lui appartient de ne procéder à la résiliation du Contrat qu'à l'issue du traitement effectif par le nouvel opérateur de sa demande de portabilité. Le traitement par le nouvel opérateur de la demande de portabilité vaut alors fin du service téléphonique associé au numéro objet de la demande de portabilité. L'Abonné souhaitant résilier l'intégralité du Contrat devra alors procéder à sa résiliation dans les conditions définies au présent article. A défaut de restitution par l'Abonné de l'Elément de Réseau à la date effective de la portabilité, Free pourra facturer le dépôt de garantie fixé par la Brochure Tarifaire. Ce dépôt de garantie sera restitué à l'Abonné dans les conditions définies à l'article 18.6.

La date de prise d'effet de la résiliation est, au choix de l'Abonné, au jour de réception de la demande de résiliation ou au dernier jour du mois en cours.

18.3. Résiliation automatique

Dans l'hypothèse où l'autorisation accordée à Alice et/ou une des conventions telles que visées en préambule des présentes, était retirée, résiliée, suspendue ou non renouvelée, le Contrat serait résilié de plein droit. Il en serait de même en cas de retrait de certaines autorisations concernant un droit de passage ou d'usage et portant atteinte au réseau.

Hors cas de faute imputable à Alice, cette résiliation automatique ne donnera lieu à aucune indemnité.

18.4. Déménagement de l'Abonné ou résiliation de l'abonnement support de Boucle locale

L'accès au Forfait Alicebox est intrinsèquement lié à l'accès de la Boucle locale desservant le local de l'Abonné.

Aussi, l'Abonné est informé qu'en cas de déménagement, il ne pourra pas transférer automatiquement son Forfait Alicebox et aura l'obligation d'en avertir préalablement Alice. Afin de faciliter les démarches de l'Abonné, Alice met à disposition de l'Abonné une procédure de déménagement, soumise à conditions notamment d'Eligibilité de la Ligne, accessible dans son Espace Abonné en ligne, étant précisé que l'Abonné reste libre de mettre fin à son Forfait Alicebox dans les conditions décrites à l'article 18.2, visant à coordonner la fermeture de l'accès initial à l'ancienne adresse et l'activation à la nouvelle adresse d'un nouvel abonnement. L'activation par Alice d'un nouvel abonnement à la nouvelle adresse de l'Abonné dans le cadre de cette procédure de déménagement est conditionnée à l'accomplissement par l'Abonné des démarches lui incombant en matière de raccordements aux réseaux publics d'énergie électrique et de communications électroniques.

Dans le cadre du Dégroupage partiel ou en Zone Non Dégroupée, la fin de l'abonnement, quelle qu'en soit la cause, souscrit auprès de l'exploitant de la boucle locale support du Forfait Alicebox ainsi que la mise en place d'un service limité par l'exploitant de la boucle locale sur la Ligne de l'Abonné, ou la mise en place d'un service incompatible avec l'accès ADSL, entraîne automatiquement la fin de l'accès aux Services, étant entendu que la fin du Contrat reste à l'initiative de l'Abonné dans les conditions décrites à l'article 18.2.

En outre, il est rappelé que le déménagement de l'Abonné en dehors de la ZNE entraînera la perte de la Portabilité du numéro, lorsque ce dernier est de type géographique, dans le cas où cette option a été souscrite par l'Abonné, étant précisé que l'Abonné dispose de la faculté de récupérer pour le Forfait Alicebox ouvert à sa nouvelle adresse le numéro Alicebox attribué à l'ancienne adresse en s'identifiant sur son Espace Abonné.

18.5. Restitution de l'Elément de Réseau

En cas de résiliation du Contrat, l'Abonné s'engage à restituer l'Elément de Réseau, propriété d'Alice, dans les conditions définies ci-après.

L'Abonné devra renvoyer l'Elément de Réseau complet à Alice à l'adresse figurant sur le formulaire de résiliation accessible sur l'Espace Abonné par courrier recommandé au plus tard dans les 15 jours suivants la fin du Contrat, comportant au minimum sur un papier libre les nom / prénom de l'Abonné, le numéro de sa Ligne ainsi que ses Identifiants.

A défaut d'envoi dans le délai ou en cas d'envoi ne comportant pas à l'intérieur du colis, la copie du formulaire de résiliation ou sur un papier libre toutes les mentions d'identification de l'Abonné, Alice procèdera à la facturation de l'indemnité forfaitaire, au tarif mentionné dans la Brochure Tarifaire.

En cas de retour incomplet de l'Elément de Réseau ou en mauvais état de fonctionnement ou en cas de détériorations imputables à l'Abonné sur la base de l'état des capteurs d'inviolabilité, hors cas de vice propre du matériel, Alice facturera à l'Abonné un montant forfaitaire dans la limite de la valeur mentionnée dans la Brochure Tarifaire.

De plus, si l'Elément de Réseau n'est pas restitué avec l'intégralité des accessoires envoyés par Alice à l'Abonné (c'est à dire l'ensemble des câbles, filtre ADSL, télécommandes, ...), Alice facturera à l'Abonné les frais de l'intégralité des accessoires dont le montant figure dans la Brochure Tarifaire.

Dans l'hypothèse où Alice envoie à l'Abonné, à sa demande, un autre Elément de Réseau identique afin de pallier un dysfonctionnement de l'Elément de Réseau initial, l'Abonné est dans l'obligation de renvoyer à Alice l'Elément de Réseau non utilisé dans les 8 jours de la réception du deuxième Elément de Réseau dans les conditions mentionnées ci-dessus. Dans le cas contraire, après une mise en demeure adressée par voie électronique à l'Abonné et restée sans effet pendant huit jours, Alice facturera un montant forfaitaire dans la limite de la valeur de l'Elément de Réseau resté en la possession de l'Abonné telle que mentionnée dans la Brochure Tarifaire

18.6. Remboursement du dépôt de garantie

Alice procèdera le cas échéant au remboursement du dépôt de garantie dans un délai maximum de 10 (dix) jours après restitution de l'Elément de Réseau dans les conditions de l'article 18.5, sous réserve du paiement des sommes dues à Alice au titre du Contrat.

Sauf contestation réelle et sérieuse de l'Abonné, Alice pourra procéder à une compensation entre les sommes restant dues par l'Abonné (en ce compris les Options TV et les communications téléphoniques) et le dépôt de garantie.

Le remboursement du dépôt de garantie se fera par virement sur le compte bancaire de l'Abonné.

18.7. Frais de Résiliation

La résiliation du Contrat donne lieu à des Frais de Résiliation à la charge de l'Abonné dont le tarif et conditions sont fixés dans la Brochure Tarifaire.

Ces frais ne seront pas recouvrés dans les cas suivants :

- en cas d'exercice du droit de rétractation par un Abonné ayant qualité de consommateur (article 16.2),
- en cas de non Eligibilité de la Ligne, sauf dans les cas d'exclusion visés par l'article 9.2,
- en cas de preuve par l'Abonné d'une non-exécution des Services imputable à Alice,
- en cas de retrait d'une autorisation administrative accordée à Alice 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 rendant impossible le maintien de la fourniture des Services,
- en cas de décès du titulaire, lorsque ses ayants droit souhaitent mettre fin au contrat.

Art. 19 – PRODUITS ET SERVICES ACCESSOIRES

Alice pourra proposer à ses Abonnés via son Site des Produits ou Services Accessoires selon des modalités définies dans les offres consultables dans l'Espace Abonné.

L'Abonné, qui a la qualité de consommateur, dispose d'un délai de 7 jours francs à compter de la réception de sa commande pour retourner à Alice le Produit dans son emballage d'origine, en parfait état, et accompagné de tous les accessoires éventuels, notices d'emploi et documentations.

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 retour ne donne lieu à aucune pénalité, les frais de retour restant à la charge de l'Abonné.

En cas d'exercice du droit de retour, seul le prix du ou des Produits achetés sera remboursé, en priorité sous forme d'avoir sur sa prochaine facture. Pour bénéficier du droit de retour, un formulaire disponible dans l'Espace Abonné dûment rempli, ainsi que le Produit complet, doivent être retournés par lettre recommandée avec avis de réception à l'adresse indiquée dans l'Espace Abonné. Les articles retournés incomplets, abîmés, endommagés ou salis par l'Abonné ne sont ni repris, ni remboursés.

Art. 20 – MODIFICATIONS

L'Abonné sera informé de toute modification contractuelle du ressort d'Alice au moins un mois avant son entrée en vigueur par courrier électronique et sur l'Espace Abonné sous la rubrique « Votre compte » et également sur le Site Internet d'Alice. Afin d'éviter que le courrier électronique soit considéré comme indésirable, il est conseillé à l'Abonné de créer une adresse électronique chez Alice pour recevoir l'ensemble des informations concernant l'abonnement au Forfait Alicebox.

En cas de désaccord, l'Abonné aura la faculté de résilier le Contrat sans pénalité de résiliation et sans droit à dédommagement, dans les quatre mois suivant l'entrée en vigueur des modifications.

Art. 21 – RECLAMATIONS & DIFFERENDS

En cas de difficulté, l'Abonné peut s'adresser à l'un des conseillers du service d'assistance pour trouver une solution amiable. Le service d'assistance est joignable dans les conditions prévues à l'article 14.

21.1. Premier niveau de réclamation : Service Fidélisation

En cas de contestation ou demande de remboursement au titre de l'article 12.3, l'Abonné doit adresser sa réclamation à l'adresse indiquée dans l'Espace Abonné. Des formulaires prévus à cet effet sont à sa disposition dans l'Espace Abonné afin de faciliter le traitement de sa requête. Toute contestation ou demande de remboursement pour être valable et prise en compte doit mentionner les coordonnées de l'Abonné et comporter des justificatifs.

Alice s'engage à apporter une réponse à toute contestation ou demande de remboursement dans un délai de 30 jours ouvrés à partir de la date de réception de celles-ci.

21.2. Second niveau de réclamation : Service National Consommateur

Si toutefois l'Abonné n'était pas satisfait de la réponse apportée par le service Fidélisation, il dispose alors de la possibilité de solliciter le Service National Consommateur. Le Service National Consommateur traite en recours du Service Fidélisation les réclamations transmises par les Abonnés Alice. Il est également l'interlocuteur des Associations de Consommateurs et des autorités compétentes (DGCCRF, ARCEP...).

Le Service National Consommateur peut être saisi par courrier postal adressé à l'adresse indiquée dans l'Espace Abonné.

Toute saisine devra comporter un bref descriptif des raisons de l'insatisfaction, être accompagnées des copies des échanges existants et le cas échéant des justificatifs nécessaires, et impérativement mentionner le numéro de téléphone Alicebox à des fins d'identification.

Un Conseiller Relation Consommateur prendra alors contact avec l'Abonné par téléphone ou par courrier afin de réétudier sa demande, et fournir une réponse sous 30 (trente) jours ouvrés.

21.3. Troisième niveau de réclamation : Le Médiateur de l'Association Médiation Communications Electroniques

En cas de litige persistant si l'Abonné a respecté le parcours de réclamation précité et qu'il demeure insatisfait de la réponse apportée par le Service National Consommateur, il peut saisir directement et gratuitement le Médiateur des Communications électroniques selon les modalités détaillées sur le site Internet http://www.mediateur-telecom.fr

Le formulaire de saisine du Médiateur est disponible, sur son site Internet ou auprès du Service National Consommateur sur simple demande.

Art. 22 - CESSION

L'Abonné souscrit au Forfait Alicebox à titre strictement personnel, le droit accordé à l'Abonné dans le cadre du Contrat étant personnel, incessible et non transférable. A ce titre, le contrat ne peut en aucun cas être totalement ou partiellement cédé par l'Abonné.

Alice pourra librement céder, transférer, déléguer, sous-traiter ou encore aliéner tout ou partie de ses obligations, droits, titres ou intérêts en vertu du contrat.

Art. 23 – QUALITE DE SERVICE

En application de l'arrêté conjoint du Ministre de l'Economie, 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'Alice 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 du service sont les suivants :

23.1 Délai de mise en service de l'accès

La mise en service de l'accès haut débit est considérée comme effective à la date stipulée dans le courrier de confirmation adressé à l'Abonné. Le délai de mise en service est au maximum de 30 jours ouvrés à compter de la confirmation par Alice de la demande de souscription de l'Abonné, sous réserve d'éligibilité de son accès et de l'existence d'un raccordement actif du local de l'Abonné à une boucle locale métallique ou optique.

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 de l'Abonné. Par sollicitation valable on entend toute correspondance adressée par l'Abonné aux moyens de contacts mis à disposition par Alice et de nature à identifier sa demande.

Aucune compensation ne sera due à l'Abonné lorsque le non respect du délai de mise en service résultera :

– d'un cas de force majeure,

– de l'absence d'infrastructures d'accueil permettant le passage de câbles de communications électroniques, ou de leur non conformité aux prescriptions d'urbanisme et règles de constructions en vigueur,

– de l'absence d'un raccordement actif du local de l'Abonné à un réseau de boucle locale métallique ou optique,

– de la construction de l'accès de l'Abonné par le propriétaire de la boucle locale et/ou l'opérateur d'immeuble,

– de la commande d'une installation par un technicien au domicile de l'Abonné,

– du fait de l'Abonné et, en particulier, du non respect des pré-requis définis dans la documentation commerciale ou de la non réception, imputable à l'Abonné, de l'équipement mis à disposition par Alice, d'une l'installation terminale non conforme aux normes en vigueur, d'une installation par l'Abonné des équipements mis à disposition par Alice non conforme aux prescriptions d'Alice et notamment les indications mentionnées dans la documentation remise par Alice à l'Abonné ou de l'utilisation par l'Abonné d'autres équipements que ceux mis à disposition par Alice,

– d'une interruption prévue à l'article 12.3.

23.2 Délai de rétablissement de l'accès

Lorsque l'accès est en dérangement, le délai de rétablissement commence lorsque l'incident est valablement signalé par l'Abonné jusqu'au rétablissement de l'accès. Le délai maximal peut aller jusqu'à quinze jours ouvrés à compter de la signalisation. En cas de dépassement de ce délai, la prise en charge nécessite une sollicitation valable de la part de l'Abonné. Cette compensation est calculée au prorata temporis de sa période d'interruption, sous forme de remboursement par virement bancaire effectué sous six (6) semaines. Aucune compensation ne sera due à l'Abonné lorsque le non respect du délai de rétablissement résultera :

– d'un cas de force majeure,

– d'une mauvaise collaboration de l'Abonné en vue de la résolution de son problème et, en particulier, le refus par l'Abonné de l'intervention d'un technicien au domicile de l'Abonné, ou d'une absence de l'Abonné lors de l'intervention,

– du fait de l'Abonné et, en particulier, en raison d'une l'installation terminale non conforme aux normes en vigueur (NF C 15-100), d'une installation ou d'une utilisation par l'Abonné des équipements mis à disposition par Alice non conforme aux prescriptions d'Alice et notamment les indications mentionnées dans la documentation remise par Alice à l'Abonné ou de l'utilisation par l'Abonné d'autres équipements que ceux mis à disposition par Alice,

– d'une interruption prévue à l'article 12.3,

– d'une interruption résultant de prescriptions concernant l'Abonné formulées par une autorité judiciaire ou administrative,

– d'un remplacement des équipements mis à disposition par Alice,

– d'un raccordement de l'accès de l'Abonné sur le réseau d'un opérateur tiers sans autorisation valable de l'Abonné.

23.3 Délai de rétablissement des services

En dehors des cas visés à l'article précédent, et lorsqu'un ou plusieurs services sont en dérangement, le délai de rétablissement commence lorsque l'incident est valablement signalé par l'Abonné jusqu'au rétablissement du ou des services concernés. Dès lors que l'accès est fonctionnel, les délais de rétablissement sont les suivants à compter de la signalisation :

- Service téléphonique : 72 heures
- Service TV & radio : 24 heures
- Service Internet : 24 heures
- Service de courrier électronique : 24 heures

En cas de dépassement de ces délais, la prise en charge nécessite une sollicitation valable de la part du l'Abonné. 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, sous forme de remboursement par virement bancaire effectué sous six (6) semaines. Aucune compensation ne sera due à l'Abonné lorsque le non respect du délai de rétablissement résultera des cas visés précédemment.

23.4 Délai de réponse aux réclamations

Le délai de réponse d'Alice aux réclamations formulées conformément à la procédure visée à l'article 21 des présentes est de 20 jours ouvrés.

23.5 Niveau de qualité pour la fourniture du service

Le niveau de qualité minimum garanti pour chacune des caractéristiques techniques essentielles définies dans l'offre Alicebox sont les suivantes :

• Niveau de qualité de l'accès

Le débit de synchronisation représente le débit maximum négocié entre les équipements actifs d'extrémités de la boucle locale cuivre placés respectivement chez l'Abonné et au niveau du répartiteur d'abonnés opéré par l'opérateur de boucle locale. Conformément aux normes techniques en vigueur, ce débit est exprimé en kbits/s ATM et est fonction notamment des caractéristiques et de la qualité de l'accès de l'Abonné et de la distance de l'installation avec le noeud de raccordement d'abonnés. En conséquence, le débit descendant de synchronisation ADSL garanti par Alice est compris entre 64 Kbits/s et 28Mbits/s en zone dégroupée ou 22,4 Mbits/s en zone non dégroupée. Le débit descendant de synchronisation ADSL est le débit de réception par le point de terminaison des informations en provenance du réseau Alice. Ce débit peut être vérifié par l'Abonné sur son Espace Abonné pour les Abonnés situés en zones dégroupées ainsi que sur l'interface utilisateur de l'Alicebox selon les indications mentionnées dans le Guide de l'Utilisateur accompagnant l'Alicebox. En cas d'utilisation par l'Abonné de tout autre équipement que celui mis à disposition par Alice, le débit de synchronisation ne peut être garanti par Alice.

• Niveau de qualité des services

– Disponibilité du service téléphonique : Supérieure ou égale à 97% sur le mois calendaire écoulé

– Disponibilité du courrier électronique (en envoi et en réception) : Supérieure ou égale à 99% sur le mois calendaire écoulé

– Disponibilité de l'affichage et de la mise à jour des pages personnelles : Supérieure ou égale à 98% sur le mois calendaire écoulé

– Disponibilité de l'affichage et de la mise à jour de l'Espace Abonné : Supérieure ou égale à 98% sur le mois calendaire écoulé

La prise en charge nécessite une sollicitation valable de la part de l'Abonné. La compensation est calculée au prorata temporis sur la période de dégradation par rapport aux engagements.

Art. 24 - 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 Contrat est régi par la loi française. Toutes les contestations qui pourraient s'élever entre les parties à l'occasion de l'interprétation et/ou de l'exécution du présent Contrat seront soumises, à défaut d'accord amiable, à la compétence exclusive du tribunal compétent dans le ressort de la Cour d'Appel de Paris, à l'exception des litiges concernant des personnes non commerçantes et pour

lesquelles les règles légales d'attribution de compétence s'appliquent.

CONDITIONS SPÉCIFIQUES DU SERVICE D'ACCES À DES SERVICES DE COMMUNICATIONS ELECTRONIQUES DES OFFRES ALICEBOX À COMPTER DU 28/04/2011

Dans le cadre des offres Alicebox, Alice accorde à titre complémentaire à l'Abonné la possibilité de connecter, sans limitation de durée de connexion, son équipement informatique à l'Elément de Réseau Alice afin de recevoir et d'envoyer des données à travers des réseaux de services de communications électroniques et de communication au public en ligne tels qu'Internet.

Art. 1 – CARACTERISTIQUES COMMUNES

Le réseau Internet consiste en un réseau de serveurs hétérogènes gérés par différents acteurs tiers : ainsi, il est impossible pour Alice qui n'agit que comme un intermédiaire technique parmi d'autres d'en avoir la maîtrise.

En particulier, Alice attire l'attention de l'Abonné sur les points suivants

- Alice ne peut exercer de contrôle sur les données qui pourraient transiter par son réseau et sur les contenus qu'elle héberge au sein de son réseau, Elément de réseau y compris, à la demande de l'Abonné;
- En application des dispositions légales, Alice, en tant qu'hébergeur, pourra être amenée à suspendre et, le cas échéant, à supprimer la mise à disposition d'un contenu manifestement illicite ;
- Les temps de réponse et les performances techniques pour consulter, interroger ou transférer des informations dépendent des différents serveurs et équipements de routage composant le réseau Internet et qui ne relèvent pas de la responsabilité d'Alice ;
- Le partage de l'accès Internet, notamment dans le cadre de la technologie WiFi, peut générer d'éventuels désagréments comme une baisse du débit.
- Les Données hébergées par Alice pour le compte de l'Abonné relèvent de sa responsabilité exclusive. En application des règles élémentaires de sécurité informatique, il appartient à l'Abonné de prendre toutes les dispositions utiles pour procéder à des sauvegardes régulières des Données hébergées. En particulier, l'Abonné veillera à procéder à la récupération des Données hébergées préalablement à toute résiliation.

Les offres Alicebox peuvent également inclure des prestations de courrier électronique et d'hébergement de pages personnelles, sur demande de l'abonné via l'Espace Abonné via ses Identifiants. Cette prestation est non exclusive, l'Abonné restant libre d'opter pour le(s) fournisseur(s) de son choix.

L'accès aux réseaux de communications électroniques implique une utilisation personnelle et non commerciale (cf. article 10.9 des Conditions Générales des offres Alicebox).

En application de la loi n°2009-669 du 12 juin 2009, compte tenu des dangers pour le renouvellement de la création artistique et pour l'économie du secteur culturel des pratiques ne respectant pas le droit d'auteur et les droits voisins, l'attention de l'Abonné, titulaire de l'accès, est attirée sur l'obligation de veiller à ce que son accès ne fasse pas l'objet d'une utilisation 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 prévus aux livres Ier et II du Code de la Propriété Intellectuelle. Tout manquement à cette obligation, par l'Abonné ou des tiers à qui l'Abonné aurait mis à disposition son accès, serait susceptible d'engager la responsabilité de l'Abonné et/ou de le rendre destinataire d'une recommandation émise par la Haute Autorité pour la Diffusion des Œuvres et la Protection des droits sur Internet (HADOPI) dans les conditions définies au Code de la Propriété Intellectuelle. Dans cette perspective, Alice met à la disposition de l'Abonné des moyens de sécurisation lui permettant de contrôler l'utilisation par des tiers de l'accès mis à disposition. Il est rappelé à l'Abonné qu'il existe une offre légale de contenus culturels en ligne et des moyens de sécurisation permettant de prévenir les manquements à l'obligation définie à l'article L. 336-3 du Code de la Propriété Intellectuelle.

Art. 2 – CARACTERISTIQUES EN ZONES FIBREES

En Zone Fibrée, l'Abonné bénéficie d'un accès haut débit s'appuyant sur la Technologie Fibre Optique pouvant atteindre un Débit Ethernet jusqu'à 100 Mbits/s en réception et jusqu'à 50 Mbits/s en émission en fonction des Caractéristiques techniques et de l'Equipement de l'Abonné. Compte tenu de l'architecture technique utilisée, l'Adresse IP attribuée est fixe.

En cas d'utilisation concomitante du Service Internet, du Service audiovisuel et/ou de télévision, le débit effectif de l'accès Internet s'en retrouve réduit en conséquence. Le débit de l'accès Internet est maximal lorsque le Service audiovisuel et le Service de télévision sont inactifs.

Art. 3 – CARACTERISTIQUES EN ZONES DEGROUPEES

Sur les lignes dégroupées, l'Abonné bénéficie d'une connexion à Internet pouvant atteindre un Débit IP jusqu'à 22 Mbits/s en réception et jusqu'à 800 Kbits/s en émission en fonction des Caractéristiques techniques et de l'Equipement de l'Abonné. Compte tenu de l'architecture technique utilisée, l'Adresse IP attribuée est fixe.

En cas d'utilisation concomitante du Service Internet, du Service audiovisuel et/ou télévision, le débit effectif de l'accès Internet s'en retrouve réduit en conséquence. Le débit de l'accès Internet est maximal lorsque le Service audiovisuel et le Service de télévision sont inactifs.

Art. 5 – CARACTERISTIQUES EN ZONES NON DEGROUPEES

Sur les lignes non dégroupées, l'Abonné bénéficie d'une connexion à Internet pouvant atteindre un Débit IP jusqu'à 17 Mbits/s en réception et jusqu'à 800 Kbits/s en émission en fonction des Caractéristiques techniques et de l'Equipement de l'Abonné. Il est possible d'obtenir, sous réserve de faisabilité technique, gratuitement une Adresse IP fixe en faisant la demande sur le Site.

Art. 6 – USAGE NON ABUSIF ET RESPECTUEUX DE LA LEGISLATION EN VIGUEUR

L'accès aux réseaux de communications électroniques implique une utilisation personnelle, non commerciale (cf. article 10.9 des Conditions Générales des offres Alicebox) et respectueux de la législation en vigueur dans les termes précisés en article 10.8 des Conditions Générales des offres Alicebox.

En application de la loi n°2009-669 du 12 juin 2009, compte tenu des dangers pour le renouvellement de la création artistique et pour l'économie du secteur culturel des pratiques ne respectant pas le droit d'auteur et les droits voisins, l'attention de l'Abonné, titulaire de l'accès, est attirée sur l'obligation de veiller à ce que son accès ne fasse pas l'objet d'une utilisation 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 prévus aux livres Ier et II du Code de la Propriété Intellectuelle.

Tout manquement à cette obligation, par l'Abonné ou des tiers à qui l'Abonné aurait mis à disposition son accès, serait susceptible d'engager la responsabilité de l'Abonné. En particulier, Alice peut être contrainte par l'Autorité chargée par la loi n°2009-669 du 12 juin 2009 de suspendre l'accès à des services de communication au public en ligne pour les Abonnés qui feraient l'objet de procédures devant l'Autorité susvisée.

Dans cette perspective, Alice met à la disposition de l'Abonné des moyens de sécurisation lui permettant de contrôler l'utilisation par des tiers de l'accès mis à disposition.

Il est rappelé à l'Abonné qu'il existe une offre légale de contenus culturels en ligne et des moyens de sécurisation permettant de prévenir les manquements à l'obligation définie à l'article L. 336-3 du Code de la Propriété Intellectuelle.

CONDITIONS SPÉCIFIQUES DU SERVICE TÉLÉPHONIQUE DES OFFRES ALICEBOX APPLICABLES À COMPTER DU 28/04/2011

Dans le cadre des offres Alicebox, Alice accorde à titre complémentaire à l'Abonné détenteur d'une Alicebox la possibilité d'accéder à un Service téléphonique.

Art. 1 – DESCRIPTION DU SERVICE TELEPHONIQUE

Ce Service Téléphonique est un service de téléphonie vocale fixe, distinct des services délivrés par l'exploitant de la boucle locale, utilise les fréquences hautes de la Ligne, et permet à l'Abonné de disposer d'une ou, en fonction de l'offre souscrite par l'Abonné, plusieurs lignes téléphoniques / télécopies.

Le Service téléphonique permet d'émettre et recevoir de manière illimitée en nombre et incluses dans les offres Alicebox:

- des communications vocales interpersonnelles,
- et si l'Abonné a souscrit à l'offre adéquate, des communications vocales interpersonnelles concernant les abonnés d'opérateurs mobiles de France métropolitaine accessibles par un numéro métropolitain du plan national de numérotation.

Le Service téléphonique permet également de recevoir et/ou émettre, sous réserve d'accessibilité depuis les réseaux départ, de transit ou d'arrivée :

- des communications interpersonnelles vocales à destination de numéros du plan national de numérotation Français desservant des abonnés mobiles et des abonnés étrangers accessibles au moyen d'un numéro respectant la recommandation E.164 de l'Union Internationale des Télécommunications, aux tarifs indiqués dans la Brochure Tarifaire Service téléphonique.
- des appels vers des Services à Valeur Ajoutée accessibles soit par numéros courts ou spéciaux tels que définis dans le plan national de numérotation géré par l'ARCEP, aux tarifs déterminés par les exploitants et indiqués dans la Brochure Tarifaire Service téléphonique.

Le Service téléphonique donne accès aux Appels d'Urgence sur la base des éléments d'information transmis par l'Abonné lors de la souscription.

On entend par appels d'urgence les appels à destination des numéros d'appel d'urgence des services publics chargés de la sauvegarde des vies humaines, des interventions de police, de la lutte contre l'incendie et de l'urgence sociale selon une liste de numéros d'appel d'urgence précisée par l'ARCEP.

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

Du fait de la technologie utilisée, ce Service ne permet pas de garantir le raccordement d'équipements DATA (télécopieurs, modems, minitel, équipements de télésurveillance…) ainsi que l'accessibilité des services afférents.

Ce Service implique une utilisation normale, personnelle et non commerciale (cf. article 10.9).

Art. 2 – ATTRIBUTION DU NUMERO DE TELEPHONE

Pour accéder au Service téléphonique d'Alice, l'Abonné, après avoir reçu la confirmation de son inscription à l'une des offres Alicebox et ses Identifiants, doit se connecter sur le Site d'Alice et remplir en ligne une demande d'attribution d'un numéro de téléphone.

L'attribution du numéro de téléphone de l'Abonné est immédiate, sous réserve de la disponibilité du numéro de téléphone choisi. En application de la réglementation en vigueur, le numéro de téléphone attribué ne peut être cédé ni faire l'objet d'un droit de propriété industrielle ou intellectuelle.

Une fois l'attribution du numéro de téléphone effectuée, l'accès au Service téléphonique est disponible dans un délai maximum de cinq jours ouvrés après le raccordement de la Ligne à un équipement haut débit et la livraison de l'Elément de Réseau à l'Abonné.

Le numéro de téléphone attribué par Alice est un numéro non géographique portable tel que défini par l'ARCEP en charge de la gestion du plan national de numérotation, distinct du numéro fourni par le précédent exploitant, sauf quand ce dernier est un numéro non géographique portable support de communication interpersonnelle. Conformément aux dispositions réglementaires, ce numéro ne peut être considéré comme attribué de manière définitive à l'Abonné, Alice pouvant, pour des raisons indépendantes de sa volonté (évolution du plan de numérotation géré par l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes), d'ordre technique (cessation de l'acheminement au départ du réseau public commuté des numéros attribués par Alice à ses Abonnés), d'ordre réglementaire ou sur prescription des autorités judiciaires ou administratives compétentes, être contrainte de modifier le numéro attribué à l'Abonné. En cas de modification, le nouveau numéro de téléphone deviendra effectif dans un délai d'un mois courant à compter de la réception du courrier électronique par l'Abonné l'informant du changement, sauf cas d'urgence tel que prescription des autorités judiciaires ou administratives compétentes.

Art. 3 – PORTABILITÉ

Pour maintenir la continuité de l'acheminement de ses appels entrants, l'Abonné optant pour le Dégroupage total ou Alicebox ADSL Nu, lors de l'inscription ou en cas de migration, peut bénéficier, sous réserve d'Eligibilité de la Ligne, de la Portabilité du numéro de téléphone fixe préalablement attribué au service téléphonique exploité par le précédent opérateur. Pour être effective, la portabilité implique que l'Abonné ait préalablement activé sa ligne téléphonique Alicebox en effectuant une demande d'attribution de numéro de téléphone. Cette option dont les modalités tarifaires sont indiquées dans la Brochure Tarifaire est valable uniquement au moment de l'inscription. Conformément aux modalités définies par la décision n°2009-0637 de l'ARCEP, la résiliation ainsi que, pour les numéros géographiques, le déménagement en dehors de la ZNE entrainent la perte de la portabilité.

En application de l'article D.406-18 du Code des postes et communications électroniques, la mise en œuvre par un nouvel opérateur de la demande de Portabilité du numéro entrainera la résiliation automatique du service téléphonique associé au numéro porté.

Art. 4 – ANNUAIRE

En application des dispositions du Code des postes et des communications électroniques, Alice met à disposition de tout éditeur d'annuaire ou fournisseur de service de renseignements téléphoniques la liste de ses Abonnés.

L'Abonné s'étant vu attribué un numéro de téléphone, assorti le cas échéant à la mise en œuvre de la portabilité du numéro, 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. L'Abonné peut également limiter à tout moment et gratuitement les critères de parution concernant ses coordonnées.

Ainsi, en application de la réglementation en vigueur, l'Abonné 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 par voie postale ou par voie de communications électroniques, à l'exception des opérations concernant la fourniture du service relevant de la relation contractuelle entre l'Abonné et Alice ;
- ou encore 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 sur l'Espace Abonné.

L'attention de l'Abonné est attirée sur le fait qu'en application des dispositions réglementaires ces choix de restriction de parution ne se transmettent pas en cas de changement d'opérateur du service téléphonique, notamment dans le cadre de la portabilité du numéro.

Alice assurera la protection des informations nominatives fournies conformément à la Loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée par la loi n°2004-801 du 6 août 2004 et à l'article 10.4 des présentes.

En application des dispositions légales et réglementaires en vigueur, Alice peut être amenée à communiquer aux autorités administratives et judiciaires compétentes, ainsi qu'aux services d'urgence, les coordonnées de l'Abonné. 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 de l'Abonné vaut consentement de ce dernier à la transmission de son identité et coordonnées.

Art. 5 – USAGE NON ABUSIF

L'utilisation du Service téléphonique à d'autres fins que celles définies dans les Conditions Générales (c'est à dire en dehors du foyer pour les Abonnés personnes physiques, ou en dehors de l'organisation pour les personnes morales) ou dépourvue d'un caractère raisonnable et une utilisation « en bon père de famille », est considérée comme une utilisation abusive.

Est considéré comme raisonnable le taux moyen tel qu'issu de l'Observatoire des Marchés publié par l'ARCEP pour ce qui concerne les communications téléphoniques fixes, avec une marge de + ou – 10%, et constituant le taux d'utilisation normale, notamment du service téléphonique, pour ce qui concerne les communications téléphoniques fixes.

Sont strictement prohibées, et considérées comme une utilisation abusive ou frauduleuse :

- L'utilisation du Service Téléphonique vers des services accessibles depuis des serveurs vocaux ou Internet (tel que par exemple vers des services de jeux, de chat, de rencontres...) accessibles par le biais d'un numéro géographique ou mobile et d'une façon plus générale l'utilisation du Service Téléphonique vers toute plateforme de service bénéficiant d'une rémunération directe ou indirecte du fait de la durée des appels passés par l'Abonné ;
- l'utilisation ininterrompue du Service de Téléphonique par le biais notamment d'une composition automatique et en continu de numéros sur la ligne Alicebox ;
- le partage de l'accès téléphonique avec des personnes extérieures au foyer ou à l'organisation
- l'utilisation, à titre gratuit ou onéreux, du Service Téléphonique en tant que passerelle de réacheminement de communications ;
- l'utilisation dépourvue d'un caractère raisonnable.

Une telle utilisation pourra être faire l'objet d'une restriction à hauteur d'une heure par jour des appels compris dans le forfait émis, sans toutefois restreindre ni les appels entrants, ni les appels sortants émis en national ou vers les destinations internationales dont l'utilisation est payante. Cette restriction pourra être mise en œuvre pendant une durée de 7 jours.

Art. 6 – FORFAIT 4H DE COMMUNICATIONS VERS LES MOBILES

Selon les modalités définies dans la documentation commerciale Alice et dans la Brochure Tarifaire, le Service Téléphonique peut inclure, selon le choix de l'Abonné, un forfait mensuel permettant à l'Abonné de téléphoner jusqu'à 4 heures par mois depuis le modem Alice vers les téléphones mobiles des opérateurs Orange, SFR, Bouygues Telecom et opérateurs mobiles virtuels en France métropolitaine hors numéros courts, spéciaux, surtaxés, à tarification spécifique ou support de services autres que de Communications vocales interpersonnelles. Les appels vers les mobiles sont décomptés à la seconde dès la première seconde.

Le coût des communications au-delà de ce forfait de 4 heures vers les mobiles et des communications non comprises dans ce forfait est indiqué sur le Site Alice ou dans la Brochure Tarifaire.

CONDITIONS SPÉCIFIQUES DU SERVICE AUDIOVISUEL OFFRES ALICEBOX APPLICABLES À COMPTER DU 28/04/2011

Dans le cadre des offres Alicebox, Alice accorde à titre complémentaire à l'Abonné, lorsque ce dernier est en Zone Dégroupée, détenteur d'une Alicebox, et sous réserve de l'Eligibilité de sa Ligne et des Caractéristiques techniques, la possibilité d'accéder à un Service audiovisuel.

Art. 1 – DESCRIPTION DU SERVICE AUDIOVISUEL

Ce Service audiovisuel comprend à titre principal un accès à une plateforme de services audiovisuels en mode non linéraire, édités par Alice ou des tiers, et à titre secondaire à des services audiovisuels édités et facturés par des tiers. L'utilisation concomitante du Service audiovisuel entraine la réduction du débit effectif du service Internet en fonction des programmes visionnés et/ou services utilisés par l'Abonné.

L'offre donne accès à des contenus audiovisuels (cinéma, musique, documentaires, émissions de télévision…) à la demande (à l'acte – VOD – ou sur abonnement – SVOD -) édités par Alice et des tiers et proposés sur plusieurs canaux. Ces offres sont soumises à des conditions tarifaires particulières accessibles directement avant toute commande sur l'écran du terminal de visualisation une fois le service activé. L'Abonné qui commande un programme dispose de 24 (vingt-quatre) heures pour visualiser ce programme autant de fois qu'il le souhaite au cours de cette période de 24 (vingt-quatre) heures.

L'accès à des contenus audiovisuels hors offres Alicebox peut être soumis le cas échéant à des conditions définies par l'éditeur du service.

Art. 2 – FONCTIONNEMENT DU SERVICE AUDIOVISUEL

Une fois l'équipement audiovisuel de l'Abonné branché sur les interfaces correspondantes de l'Elément de Réseau, l'accès au Service Audiovisuel est automatique et ne nécessite aucune démarche supplémentaire de l'Abonné.

L'accès aux services audiovisuels non compris dans les offres Alicebox s'effectue directement depuis le téléviseur au moyen d'un code d'accès défini par l'Abonné, selon des modalités exposées directement avant tout acte de souscription.

En Zone Dégroupée, sous réserve d'éligibilité et de disponibilité, l'Abonné dispose de la possibilité de :

- renouveler son Elément de Réseau par un Elément de Réseau de nouvelle génération, selon des modalités figurant dans l'offre optionnelle de renouvellement / migration accessible dans l'Espace Abonné.

Art. 3 – UTILISATION DU SERVICE AUDIOVISUEL

Les droits dont Alice est titulaire n'autorisent que l'accès du Service audiovisuel depuis tout terminal raccordé à l'Elément de Réseau, pour une utilisation personnelle et non commerciale (cf. article 11.9 des Conditions Générales).

L'Abonné s'engage à ce titre à ce que l'œuvre visionnée ne soit pas relayée sur tout réseau de communications électroniques, dont notamment Internet, ou plus généralement mise à disposition du public par quelque moyen que ce soit.

Toutes utilisations du Service audiovisuel, sous quelque forme et en quelque lieu que ce soit, autres que celles autorisées par le Contrat, sont illicites et exposeraient leur(s) auteur(s) à des poursuites par tout ayant droit concerné, sans préjudice de mesures qui pourraient être mises en œuvre sur demande des autorités compétentes en application de la réglementation en vigueur.

Conformément à la recommandation du Conseil Supérieur de l'Audiovisuel en date du 15 décembre 2004, Alice met à la disposition de l'Abonné une fonctionnalité de contrôle parental applicable aux programmes de Catégorie V. Ce dispositif permet de verrouiller l'accès à ces programmes grâce à un code parental fourni aux seuls majeurs titulaires de l'abonnement. L'Abonné est seul responsable de la garde du code parental. Il est rappelé que le fait de permettre la visualisation par un mineur de contenus à caractère violent ou pornographique peut être sanctionné pénalement en application de l'article 227-24 du Code Pénal

En application de l'article L. 121-20-2 du Code de la Consommation, en raison de la nature immatérielle de la mise à disposition des contenus audiovisuels et s'agissant d'une prestation dont l'exécution a commencé avec l'accord de l'Abonné avant la fin du délai de rétractation de 7 jours ouvrés, toute souscription de visionnage à la demande d'un contenu audiovisuel dans le cadre du Service audiovisuel est ferme et définitive

Elle ne pourra donner lieu à l'exercice d'un droit de rétractation. Hors cas de faute imputable à Alice, elle ne pourra pas non plus donner lieu à échange ou remboursement.

CONDITIONS SPÉCIFIQUES DU SERVICE OPTIONNEL ALICEBOX TV DES OFFRES ALICEBOX APPLICABLES À COMPTER DU 28/04/2011

Dans le cadre des offres Alicebox, et pour un montant défini dans la Brochure Tarifaire, Alice accorde à titre complémentaire à l'Abonné ayant souscrit à ce service optionnel, lorsque ce dernier est en Zone Dégroupée, détenteur d'une Alicebox, et sous réserve de l'Eligibilité de sa Ligne et des Caractéristiques techniques, la possibilité d'accéder à un Service optionnel de télévision, également appelé Alicebox TV.

Art. 1 – DESCRIPTION DU SERVICE OPTIONNEL ALICEBOX TV

Ce Service comprend à titre principal un accès à un bouquet de chaînes de télévision et de radios inclus dans les offres Alicebox auxquelles l'Abonné accède automatiquement (ci-après dénommé «Chaînes Basiques»), et à titre secondaire la possibilité de souscrire à des abonnements à des chaines de télévision éditées par des tiers.

L'utilisation concomitante du Service optionnel Alicebox TV entraine la réduction du débit effectif du service Internet en fonction des programmes visionnés et/ou services utilisés par l'Abonné.

La liste des Chaînes Basiques disponibles est consultable sur le Site Internet d'Alice sous la rubrique Télévision et est susceptible d'évoluer pour des raisons indépendantes de la volonté d'Alice : cessation d'émission, retrait d'autorisation ou décision de l'exploitant ou du Conseil Supérieur de l'Audiovisuel.

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

Art. 2 – FONCTIONNEMENT DU SERVICE OPTIONNEL ALICEBOX TV

Une fois le terminal de visualisation de l'Abonné raccordé sur les interfaces correspondantes de l'Elément de Réseau, la souscription au service optionnel Alicebox TV s'effectue par le visionnage d'une chaine de télévision.

L'accès aux services de télévision non compris dans le forfait s'effectue directement depuis le téléviseur au moyen d'un code d'accès défini par l'Abonné, selon des modalités exposées directement avant tout acte de souscription.

En Zone Dégroupée, sous réserve d'Eligibilité de la Ligne et de disponibilité, l'Abonné dispose de la possibilité de :

- renouveler son Elément de Réseau par un Elément de Réseau de nouvelle génération, selon des modalités figurant dans l'offre optionnelle de renouvellement accessible dans l'Espace Abonné.

Art. 3 – UTILISATION DU SERVICE OPTIONNEL ALICEBOX TV

Les droits dont Alice est titulaire n'autorisent que la diffusion du Service de optionnel Alicebox TV à destination de ses Abonnés, sur un téléviseur ou plusieurs téléviseurs en fonction du nombre d'Eléments de Réseau mis à

disposition de l'Abonné, et pour une utilisation personnelle et non commerciale (cf. article 10.9 des Conditions Générales).
L'Abonné est également autorisé à enregistrer une œuvre protégée à des fins strictement privées et s'engage à ce titre à ce que l'œuvre ou l'enregistrement ne soit pas relayée notamment sur tout réseau de communications électroniques, dont notamment Internet, ou plus généralement mise à disposition du public par quelque moyen que ce soit.
Dans le cadre de l'exercice de l'exception pour copie privée telle que prévue par le Code de la propriété intellectuelle, l'Abonné donne mandat à Alice d'enregistrer les programmes pour son compte et à des fins non destinées à l'utilisation collective. Ce mandat prenant fin à la résiliation du Contrat, il appartient à l'Abonné de prendre toutes les dispositions utiles pour procéder à la sauvegarde sur son Equipement des programmes enregistrés non soumis à des restrictions de la part des titulaires de droits concernés.
Toutes diffusions du Service optionnel Alicebox TV , sous quelque forme et en quelque lieu que ce soit, autres que celles autorisées par le Contrat, sont illicites et exposeraient leur(s) auteur(s) à des poursuites par tout ayant droit concerné, sans préjudice de mesures qui pourraient être mises en œuvre sur demande des autorités compétentes en application de la réglementation en vigueur.
Conformément à la recommandation du Conseil Supérieur de l'Audiovisuel en date du 15 décembre 2004, Alice met à la disposition de l'Abonné une fonctionnalité de contrôle parental applicable aux programmes de Catégorie V. Ce dispositif permet de verrouiller l'accès à ces programmes grâce à un code parental fourni aux seuls majeurs titulaires de l'abonnement. L'Abonné est seul responsable de la garde du code parental. Il est rappelé que le fait de permettre la visualisation par un mineur de contenus à caractère violent ou pornographique peut être sanctionné pénalement en application de l'article 227-24 du Code Pénal
En application de l'article L. 121-20-2 du Code de la Consommation, en raison de la nature immatérielle de l'accès aux chaines de télévision et s'agissant d'une prestation dont l'exécution a commencé avec l'accord de l'Abonné avant la fin du délai de rétractation de 7 jours ouvrés, toute souscription d'une chaîne optionnelle du Service de télévision est ferme et définitive
Elle ne pourra donner lieu à l'exercice d'un droit de rétractation. Hors cas de faute imputable à Alice, elle ne pourra pas non plus donner lieu à échange ou remboursement.

Art. 4 – FACTURATION

4.1. Accès

Le prix de l'accès au Service optionnel Alicebox TV correspondant à l'Offre souscrite par l'Abonné, indiqué dans la Brochure Tarifaire, est facturé à l'Abonné, par le biais de la facture émise chaque mois au titre de l'abonnement Alicebox, sur une base forfaitaire et mensuelle à terme échu.
En cas de souscription en cours de mois, la facturation s'effectue également à terme échu et reportée sur la facture émise dans le mois suivant.

4.2. Chaines et services optionnels

Les abonnements à des chaines de télévision optionnelles ainsi que le cas échéant les services optionnels sont facturés à l'Abonné, par le biais de la facture émise chaque mois au titre de l'abonnement Alicebox, sur une base forfaitaire et mensuelle, et exigibles à terme échu.
En cas de souscription en cours de mois, la facturation s'effectue à terme échu et reportée sur la facture émise dans le mois suivant.

Art. 5 – DURÉE - RÉSILIATION

Les présentes Conditions Spécifiques sont conclues pour une durée indéterminée.
L'Abonné peut résilier à tout moment tout ou partie des abonnements souscrits à des chaines de télévision optionnelles via l'interface en se rendant dans sa Console de Gestion.
L'Abonné peut également suspendre à tout moment l'accès au Service optionnel Alicebox TV ainsi que les abonnements souscrits à des chaines de télévision optionnelles en se rendant dans sa Console de Gestion et en désactivant le Service optionnel Alicebox TV. L'activation des services précédemment suspendus par l'Abonné est possible à compter du premier jour du mois suivant la demande de suspension au moyen d'une demande d'accès au bouquet Alicebox TV depuis le téléviseur. Dans ce dernier cas, l'Abonné retrouve, outre le Service optionnel Alicebox TV, ses abonnements à des chaînes de télévision optionnelles souscrits avant la suspension des services.