

Conditions générales et conditions spécifiques de vente de services et de produits Alice

Telecom Italia

- P 2 Conditions générales d'utilisation
- P 6 Conditions particulières d'utilisation « Accès Internet »
- P 11 Conditions particulières d'utilisation « Téléphonie »
- P 12 Conditions Particulières d'utilisation « Service TV Alice »
- P 13 Conditions particulières d'utilisation de l'option
« Norton Internet Security® » fournie par Alice
- P 14 Conditions particulières d'utilisation de l'option « Super Mail »
- P 15 Conditions Particulières d'utilisation « Contrôle Parental »
- P 16 Annexe - Contrat de licence de logiciel Symantec
- P 18 Annexe - Contrat de licence de logiciel Optenet





Conditions Générales d'Utilisation – Telecom Italia France

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation sont conclues entre Telecom Italia, société anonyme au capital de 3 478 234 €, immatriculée sous le numéro B 419 009 170 RCS Paris, dont le siège social est situé 10 rue Fructidor, 75834 Paris Cedex 17 (ci-après « Alice ») et le Client.

1. Objet

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation définissent les droits et obligations respectifs de Alice et du Client dans le cadre de la fourniture par Alice des Services et/ou Produits, en vue d'une utilisation exclusivement non-professionnelle par le Client. La mise à disposition des Services ou Produits fait l'objet de Conditions Particulières qui complètent les présentes Conditions Générales d'Utilisation. En cas de contradiction, les Conditions Particulières prévalent sur les Conditions Générales d'Utilisation.

2. Définitions

Dans les présentes Conditions Générales d'Utilisation, les mots ou expressions en majuscule ci-après auront, qu'ils soient écrits au singulier ou au pluriel, la signification suivante :

Client : Désigne une personne physique majeure et capable résidant en France métropolitaine qui souscrit à un Service proposé par Alice à des fins n'entrant pas dans le cadre d'une activité professionnelle.

Contrat : Désigne les présentes Conditions Générales d'Utilisation, les Conditions Particulières propres au Service ou au Produit et le formulaire de souscription au Service, ainsi que tout document commercial auquel il sera donné valeur contractuelle par Alice.

Espace « Mon Compte » : Désigne l'espace mis à la disposition du Client sur le Site Alice et lui permettant d'accéder, après s'être identifié, à toutes les informations relatives à ses Services, à ses factures éventuelles et à ses données personnelles.

Identifiants : Désigne le mot de passe et le code confidentiel notifiés au Client par Alice lui permettant de s'identifier et d'utiliser le Service.

Ligne : Désigne la ou les ligne(s) de téléphone fixe sur laquelle ou lesquelles le Service est fourni par Alice.

Produit : Désigne le ou les produits fournis par Alice tels que décrits dans les Conditions Particulières relatives au(x) Produit(s).

Services : Désigne les services fournis par Alice tels que décrits dans les Conditions Particulières relatives aux Services.

Site Alice : Désigne l'ensemble de contenus et de services proposés par Alice sur

son site portail accessible à l'adresse <http://www.aliceadsl.fr>

Service Clients : Désigne le service d'information et d'assistance mis par Alice à la disposition des Clients et accessible 24h/24 et 7j/7.

Titulaire : désigne la personne qui a souscrit un abonnement téléphonique auprès de France Telecom pour la Ligne sur laquelle le Service est fourni.

2. Modalités de souscription et mise en service

2.1 Les Services et Produits sont proposés par Alice au Client selon différents canaux de vente : (vente en magasin, vente à distance ou vente à domicile). Dans le cadre d'une vente à distance ou d'une vente à domicile, le Client bénéficie des dispositions de l'article 9 des présentes Conditions Générales d'Utilisation.

2.2 La souscription aux Services ou l'acquisition de Produits s'effectue en remplissant et en remettant à Alice, l'ensemble des documents énumérés dans la documentation commerciale disponible sur le Site Alice ou remise au Client sur simple demande auprès du Service Clients ou des agents Alice sur les différents points de vente ou en vente à domicile. Afin que sa souscription soit prise en compte, le Client est invité à suivre l'ensemble des démarches qui lui seront indiquées, selon le canal de vente, par les agents de Alice ou sur le Site Alice.

2.3 Quelque soit le canal de vente par lequel le Client a souscrit un Service ou commandé un Produit, le Client est invité à conserver le double de son bon de souscription ou de sa confirmation de commande ainsi qu'un exemplaire des Conditions Générales d'Utilisation et des Conditions Particulières.

2.4 Les opérations préalables à la fourniture du Service ou du Produit seront effectuées par Alice après réception de l'ensemble des documents précités, dûment complétés et acceptés par le Client. L'accès au Service peut être soumis au résultat positif de l'étude technique prévue dans les Conditions Particulières d'un Service ou d'un Produit.

Le Client est informé qu'il existe un délai entre la date de souscription et la date à laquelle il pourra accéder au Service. Le Client est également informé que l'activation des Services souscrits peut être soumise à des contraintes techniques indépendantes de la volonté de Alice. Au cas où les Services ne pourraient pas être activés du fait desdites contraintes techniques, Alice en informera le Client, qui aura alors la faculté de résilier le Service dans les conditions prévues aux Conditions Particulières de Service.

2.5 Après validation de son moyen de paiement, et réception de l'ensemble des documents requis, Alice adressera au Client un courrier de bienvenue l'informant de la date de mise à disposition du Service ou du Produit et lui communiquant les informations nécessaires à l'activation dudit Service le cas échéant.

3. Tarifs et modalités de paiement

3.1 Tarifs

3.1.1 Les communications sont facturées soit à la durée, soit au forfait selon les options des Services choisis par le Client. Pour les communications facturées à la durée, chaque communication (hors numéros courts et spéciaux) est facturée à la seconde dès la première seconde, hors coût fixe de connexion éventuel.

3.1.2 Les tarifs des Services et des Produits sont accessibles sur le Site Alice, sur les documentations commerciales Alice, ou encore en contactant le Service Clients.

3.1.3 Alice se réserve le droit de modifier les tarifs de ses Services ou de ses Produits à tout moment, dans les conditions de l'article L121-84 du code de la consommation.

3.2 Modalités de paiement

3.2.1 Lors de sa souscription au Service ou de l'acquisition du Produit, le Client peut opter pour l'un des moyens de paiement suivants :

- Carte bancaire : le Client doit communiquer son numéro ainsi que la date de validité de sa carte (saisie sur site sécurisé).
- Prélèvement automatique : le Client adresse un relevé d'identité bancaire (RIB), relevé d'identité postale (RIP) ou relevé d'identité de caisse d'épargne (RICE) accompagné du formulaire d'Autorisation de Prélèvement dûment complété et signé. Dans le cas de la vente à domicile, si le Client n'a pas communiqué les informations visées au présent paragraphe, Alice lui adressera une facture qu'il devra régler par TIP (Titre Interbancaire de Paiement).

3.2.2 Les sommes dues sont exigibles à la date indiquée sur la facture.

3.3 Modalités de facturation

3.3.1 Les Services ou Produits sont facturés à compter de la date de leur mise à disposition.

3.3.2 Sauf dispositions contraires dans les Conditions Particulières, la facturation est mensuelle, à la date anniversaire de l'activation du Service.

3.3.3 La facture indique :

- le prix et le libellé commercial du Service choisi, dont le paiement est à terme à échoir ;
- le cas échéant, le prix total des minutes consommées non compris dans le forfait dont le paiement est à terme échu ;

- les Services complémentaires payants ;
- le cas échéant, le prix d'abonnement du terminal de connexion.

Les offres au forfait de Alice ne comprennent pas les différentes redevances dues, le cas échéant, au titre de la consultation de services payants proposés par Alice ou par des tiers.

3.3.4 Une facturation détaillée portant sur l'ensemble des communications téléphoniques passées au cours de la période de facturation pourra être adressée au Client qui en fait la demande, soit par courrier adressé au Service Clients, soit, le cas échéant, par le biais de son Espace « Mon Compte ». Le Client pourra, au choix, demander qu'apparaissent sur la facture détaillée les numéros appelés dans leur intégralité ou que soient occultés les quatre derniers chiffres.

3.3.5 Les enregistrements relatifs à l'utilisation des Services et à la consommation du Client effectués par le système informatique de Alice et servant de base à la facturation font foi jusqu'à preuve contraire.

3.3.6 Si Alice constate, au cours d'un mois donné, un niveau de trafic téléphonique anormalement élevé par rapport au niveau de trafic habituel du Client et en tout état de cause supérieur de plus de 100 % à la moyenne des factures du Client au cours des deux (2) mois précédents, ou pour les clients n'ayant pas une antériorité d'abonnement de deux mois un niveau de trafic supérieur à Cent (100) Euros, elle pourra en informer le Client et lui demander de régler une avance sur sa prochaine facture d'un montant égal au trafic téléphonique consommé à la date d'envoi de cette information. Le Client devra payer l'avance dans les dix (10) jours suivants la date de la lettre de demande.

En l'absence de paiement du Client dans ce délai, Alice se réserve le droit de suspendre le Service ou l'acheminement des appels vers les destinations de trafic à l'origine du niveau anormalement élevé de consommation constaté, et ce jusqu'à complet paiement des sommes dues par le Client. Alice pourra également résilier le Service dans les conditions de l'article 4.4 des Conditions Générales d'Utilisation.

3.3.7 En cas de retard de paiement au-delà de la date de paiement indiquée sur la facture, Alice mettra en demeure le Client par courrier électronique ou postal de payer les sommes dues. Des pénalités de retard, égales au taux d'intérêt légal en vigueur à la date de la facture, seront exigibles à compter du jour suivant la date de paiement. A défaut pour le Client de régler les sommes dues dans un délai de quinze (15) jours suivant la date de paiement et à défaut

de contestation sérieuse des sommes facturées que le Client porterait à la connaissance de Alice, cette dernière se réserve le droit de restreindre l'accès au Service. En cas de restriction d'accès au Service, le Client devra régler les sommes dues et non contestées pour recouvrer le plein usage du Service.

Si, à l'issue d'un délai de trente (30) jours, le Client n'a toujours pas exécuté son obligation de payer, Alice résiliera le Service de plein droit, sans autres formalités.

3.3.8 En cas de contestation portant sur une partie de la facture notifiée par écrit au Service Clients, le Client s'engage à payer toutes les sommes qui ne font pas l'objet de la contestation. A défaut, les dispositions de l'article 3.3.7 s'appliqueront.

En cas d'incident de paiement constaté au cours de l'exécution du Contrat ou d'un autre contrat souscrit auprès de Alice, Alice se réserve le droit de demander au Client un dépôt de garantie d'un montant de deux cents (200) euros. En cas de nouvel incident de paiement, Alice pourra déduire le montant correspondant du dépôt de garantie, qui devra être reconstitué par le Client au plus tard quinze (15) jours après demande écrite de Alice. A défaut de reconstitution par le Client du dépôt de garantie, le Client sera réputé en retard de paiement et Alice se réserve le droit de résilier le Service dans les conditions prévues à l'article 4.4 des Conditions Générales d'Utilisation.

Le remboursement du dépôt de garantie pourra intervenir dès lors que le Client n'aura connu aucun incident de paiement pendant une période de douze (12) mois consécutifs, ou à la résiliation du Contrat. Dans ce dernier cas, la restitution du dépôt de garantie interviendra lors de l'envoi de la facture de clôture, sous déduction, par voie de compensation conformément aux dispositions des articles 1289 et suivants du code civil, des sommes éventuellement dues à Alice. La facture de clôture sera adressée au Client dans un délai de trois mois après la résiliation effective.

4. Durée et résiliation

4.1 La durée du Contrat est fixée dans les Conditions Particulières des Services et/ou Produits.

4.2 Résiliation du Contrat du fait du Client

4.2.1 Manquement de Alice

Le Client peut résilier le Contrat en cas de manquement grave de la part de Alice. La résiliation entrera en vigueur de plein droit trente jours après l'envoi par le Client d'une mise en demeure par lettre recommandée avec avis de

réception adressée au Service Clients et restée sans effet.

4.2.2 Résiliation du Contrat pendant la période initiale

Le Client peut résilier le Contrat, pendant la période initiale d'engagement, en respectant un préavis de quinze (15) jours, pour motif légitime dûment prouvé tel que notamment, et sans que cette liste soit limitative, une atteinte à l'intégrité physique d'une gravité telle qu'elle rend impossible l'usage du Service.

4.2.3 Résiliation du Contrat pour convenance

Le Client peut résilier le Contrat à tout moment lorsque le Contrat est à durée indéterminée ou à l'issue de la période initiale en cas de durée minimale d'engagement sous réserve d'adresser un courrier recommandé avec avis de réception au Service Clients. La résiliation sera effective soixante jours à compter de la réception du courrier par Alice.

4.3 Suspension ou résiliation du Contrat du fait de Alice

4.3.1 En cas de retards répétés de paiement, Alice pourra résilier le Contrat, de plein droit après mise en demeure de payer adressée au Client par écrit et restée infructueuse pendant une période de trente (30) jours.

4.3.2 Alice se réserve le droit de suspendre immédiatement l'accès au Service en cas d'urgence, de force majeure ou de violation grave des règles d'usage des Services.

4.3.3 Alice pourra également résilier l'accès au Service, après une mise en demeure adressée au Client par écrit et restée infructueuse, en cas de violation par le Client de ses obligations contractuelles notamment en cas d'utilisation anormale ou frauduleuse du Service telle que décrite dans les Conditions Particulières du Service, d'utilisation à des fins illicites telles que précisées dans les Conditions Particulières du Service, en cas de violation des droits d'un tiers, de perturbation du réseau de Alice par l'équipement du Client si celui-ci n'est pas conforme, ou de fausse déclaration du Client lors de la souscription au Service.

4.4 Force majeure

Chacune des parties pourra résilier les présentes Conditions Générales d'Utilisation dans l'hypothèse d'un cas persistant de force majeure, tel que reconnue par la jurisprudence des tribunaux français.

4.5 Le Service fourni au cours de la période de préavis sera entièrement facturé par Alice ainsi que, le cas échéant, toute somme dont le Client serait redevable à la date de résiliation effective conformément aux Conditions Particulières

applicables. Sans préjudice de l'article 3.3.8, toutes les sommes dues par le Client à Alice devront être payées à la date mentionnée sur la facture de clôture adressée au Client à la fin du mois au cours duquel la résiliation a pris effet.

5. Maintenance et interruption des Services

5.1 Alice informera le Client, dans la mesure du possible, des travaux programmés sur son réseau qui pourraient entraîner des interruptions ou des dégradations de Service. Les évolutions techniques et/ou technologiques pourront se traduire notamment par des modifications d'équipements imposées par l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes (ARCEP) ou toute autre autorité compétente. Le Client respectera toutes prescriptions fournies par Alice concernant lesdites évolutions.

5.2 Si le Service est perturbé ou interrompu pour une durée supérieure à trois (3) jours consécutifs, Alice versera au Client consécutivement à sa demande un dédommagement égal au montant de sa dernière facture émise à la date de la perturbation ou de l'interruption calculé au prorata temporis, dans la limite d'une somme maximale de deux cents (200) euros. Aucun dédommagement ne sera dû au Client si la perturbation ou l'interruption sont dues à un cas de force majeure dans les conditions habituellement retenues par la jurisprudence de la Cour de Cassation, ou sont imputables à un opérateur tiers.

6. Service Clients

Pour toutes questions d'ordre commercial et/ou technique, le Service Clients peut être contacté :

- par téléphone au 1033 (appel gratuit depuis un poste fixe en France métropolitaine)
- sur le Site Alice à l'URL suivante : <http://support.aliceadsl.fr/contact>
- par courrier postal à l'adresse suivante : Alice Service Clients BP80602, 13572 Marseille Cedex 02.

7. Droits et obligations du Client

7.1 Le Client est seul responsable des informations qu'il a fournies lors de la conclusion du présent Contrat et s'engage à informer Alice, sans délai, de tout changement concernant ces informations en adressant un courrier au Service Clients ou en l'indiquant dans l'espace « Mon compte ».

Au cas où le changement de domicile du Client rendrait la fourniture des Services impossible, Alice informera le Client de la résiliation du Contrat dans les conditions décrites aux Conditions Particulières des Services.

Alice ne peut être responsable des conséquences d'une modification des informations concernant le Client qui ne lui aurait pas été notifiée.

7.2 Le Client s'engage à utiliser des équipements de télécommunication conformes à la réglementation en vigueur, et à utiliser les Services conformément aux dispositions du Contrat.

7.3 Le Client s'engage à conserver secrets ses Identifiants et à ne pas les divulguer sous quelque forme que ce soit. Sauf preuve contraire, l'utilisation des Services à partir de la Ligne du Client ou en utilisant les données personnelles d'identification du Client relève de la seule responsabilité du Client.

En cas de perte, de détournement ou d'utilisation non autorisée des Identifiants du Client, le Client en informera, par tout moyen et sans délai, Alice qui lui communiquera de nouveaux Identifiants. Le Client s'engage à confirmer par courrier adressé au Service Clients la perte, le détournement ou l'utilisation non autorisée de ses Identifiants.

8. Responsabilité

Alice s'engage à mettre en œuvre les moyens nécessaires afin de permettre l'accès du Client aux Services. La responsabilité de Alice porte sur la seule fourniture des Services dans les conditions décrites aux présentes Conditions Générales d'Utilisation et aux Conditions Particulières applicables.

9. Droit de rétractation

9.1 Vente à distance

En application de l'article L. 121-20 du Code de la Consommation, lors de la souscription aux Services à distance ou de la commande à distance d'un Produit, le Client dispose d'un délai de sept (7) jours francs à compter de l'acceptation de l'offre des Services ou de la réception du Produit pour exercer son droit de rétractation sans avoir à justifier de motifs, ni à payer de pénalités, en adressant un courrier recommandé avec avis de réception au Service Clients. Lorsque le délai de sept (7) jours expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Si le Client exerce son droit de rétractation dans les conditions mentionnées ci-dessus, il peut, le cas échéant, demander le remboursement des sommes déjà payées selon les termes prévus aux Conditions Particulières du Service ou du Produit concerné. Le remboursement sera effectué au Client dans un délai de trente (30) jours suivant la date de la rétractation.

Dans l'hypothèse où le Client utiliserait le Service avant l'expiration du délai précité, il ne pourra

plus exercer son droit de rétractation, conformément aux dispositions de l'article L. 121-20-2 du Code de la Consommation.

9.2 Démarchage à domicile

Dans le cas où le Client 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.

10. Protection de la vie privée et des données personnelles

Les informations recueillies par Alice lors de la souscription du Client ont un caractère obligatoire et sont indispensables à la fourniture des Services. Alice assure la protection, l'intégrité et la confidentialité des informations nominatives qu'elle traite dans le respect de la loi « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978 et garantit le secret des correspondances privées. Toutefois, les appels des Clients vers le Service Clients sont susceptibles d'être écoutés et/ou enregistrés, à des fins d'amélioration permanente de la qualité de la relation avec les Clients, et en vue d'une formation continue des téléconseillers. Ces enregistrements sont systématiquement détruits à l'issue d'un délai de deux (2) mois. Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des informations le concernant dans son Espace « Mon Compte » ou en écrivant au Service Clients. Le Client autorise Alice à lui communiquer des informations relatives aux Services et/ou relevant de la relation contractuelle avec le Client. L'utilisation des informations recueillies par Alice à des fins commerciales n'est effectuée qu'avec l'acceptation expresse du Client.

11. Modification du Contrat

Alice dispose de la faculté de modifier les présentes Conditions Générales et les Conditions Particulières dans les conditions prévues à l'article L. 121-84 du Code de la Consommation.

12. Cessibilité du Contrat

Le Client s'interdit de céder tout ou partie du

Contrat sans l'accord exprès préalable et écrit de Alice.

Alice se réserve le droit de céder tout ou partie du Contrat sous réserve d'en informer préalablement le Client et sous réserve du respect de ses obligations au titre des présentes.

13. Sous-traitance

Alice pourra avoir recours à tout sous-traitant de son choix dans le cadre de l'exécution des Services.

14. Règlement amiable des différends

Toute contestation relative aux Services ou aux Produits devra être soumise au Service Clients, qui fera ses meilleurs efforts pour proposer une solution satisfaisante au Client. En cas de désaccord persistant, le Client peut s'adresser au Médiateur ALICE, 33071 Bordeaux Cedex, qui s'efforcera d'apporter une solution amiable satisfaisante à sa situation.

15. Loi applicable

Le présent Contrat est soumis au droit français.



Conditions Particulières d'utilisation « Accès Internet »

Les présentes conditions particulières d'utilisation (ci-après les « Conditions Particulières ») décrivent les termes et conditions dans lesquelles la société Telecom Italia France (ci-après « Alice ») fournit à ses Clients un service d'accès Internet et les services associés (ci-après, le « Service »).

Les présentes Conditions Particulières relèvent des Conditions Générales d'Utilisation de Alice. En cas de contradiction entre les Conditions Générales d'Utilisation et les présentes Conditions Particulières, ces dernières prévalent.

Les présentes Conditions Particulières prennent effet à compter de leur acceptation par le Client.

1. Définitions

Dans le cadre des présentes Conditions Particulières, les mots et expressions ci-après auront la signification suivante :

ADSL (Asymmetric Digital Subscriber Line) : désigne la technologie permettant, sur une même ligne téléphonique et simultanément, de transmettre des signaux numériques haut débit et d'acheminer des communications téléphoniques.

Dégroupage partiel : désigne la mesure consistant à permettre à Alice d'utiliser la boucle locale de France Telecom et d'accéder directement au Client pour lui offrir le service d'accès à Internet Haut Débit.

Dégroupage total : désigne la mesure consistant à permettre à Alice de louer la boucle locale de France Telecom et d'accéder directement au Client pour lui offrir le service d'accès à Internet Haut Débit et le service de téléphonie vocale.

Mandat de dégroupage : désigne le document signé par le Titulaire de la ligne par lequel ce dernier autorise Alice à agir, en son nom et pour son compte, auprès de France Telecom afin que la Ligne soit partiellement ou totalement dégroupée.

Opérateur de boucle locale : désigne l'opérateur de réseau auquel la Ligne du Client est raccordée et auprès duquel le Client paye un abonnement pour la mise à disposition de sa Ligne.

RTC (Réseau Téléphonique Commuté) : réseau téléphonique fixe dont le fonctionnement est basé sur la commutation des circuits.

RNIS (Réseau Numérique à Intégration de Services) : réseau numérique permettant de transporter des données à l'aide d'un terminal approprié.

Wi-Fi (Wireless Fidelity) : technologie de réseaux locaux sans fil.

Zone de couverture du dégroupage : désigne les zones géographiques dans lesquelles Alice a d'ores et déjà

installé ses équipements et est en mesure de fournir toutes les options du Service via ses propres services ADSL.

Les autres mots ou expressions utilisées dans les présentes Conditions Particulières avec une majuscule ont la signification qui leur est attribuée dans les Conditions Générales d'Utilisation.

2. Pré-requis généraux

Afin de pouvoir utiliser le Service, le Client doit disposer :

- D'une ligne téléphonique analogique ou numérique isolée, c'est-à-dire ne passant pas par un central téléphonique privé.
- D'un ordinateur équipé :
 - D'un processeur cadencé à 300 Mhz minimum pour PC ou Power PC pour Mac.
 - De l'un des systèmes d'exploitation suivants :
 - ◆ Soit Microsoft Windows 98 SE, Millenium, 2000 ou XP
 - ◆ Soit Mac OS X minimum en Ethernet et Mac OS X 2.8 en Wi-Fi

L'utilisation des Services sans respecter les pré-requis ci-dessus se fera sous l'entière responsabilité du Client et sans garantie de Alice.

3. Description des Services

3.1 Description des services d'accès à Internet basés sur les technologies RTC et RNIS

3.1.1 Service « Forfait Totale Liberté »

Le Service « Forfait Totale Liberté » permet au Client de bénéficier d'un accès au réseau Internet. Les communications Internet du Client seront facturées par son Opérateur de boucle locale en fonction de sa consommation aux tarifs fixés par l'Opérateur de boucle locale.

3.1.2 Forfaits Illimités

Alice propose les forfaits illimités suivants (ci-après, les « Forfaits Illimités »), au choix :

- Le forfait « Forfait Illimité Journée » permet au Client de surfer de façon illimitée de cinq heures à dix-sept heures, du lundi au samedi inclus (ci-après, la « Période Illimitée »). Le Client dispose en outre de quinze (15) heures de communications Internet par mois, à utiliser en dehors de la Période Illimitée. Les connexions effectuées en dehors de la Période Illimitée et au-delà de ces quinze (15) heures de communication donneront lieu à une facturation supplémentaire, au prix indiqué sur le Site Alice.
- Le forfait « Forfait Illimité Total » permet au Client disposant d'une ligne RTC de surfer de façon illimitée.
- Le forfait « Illimité Total option RNIS » permet au Client disposant d'une ligne RNIS de surfer de façon illimitée.

L'utilisation des Forfaits Illimités ne peut s'effectuer

que depuis le numéro de téléphone fourni par le Client lors de sa souscription au Service. Le Client peut modifier ce numéro à tout moment dans son Espace « Mon Compte ». L'accès au forfait ne peut pas s'effectuer à partir d'un numéro de téléphone masqué.

Il est précisé que dans le cadre des présentes, le terme « illimité » signifie que le Client est facturé de manière forfaitaire, et non en fonction de la durée ou du nombre de ses connexions. Les Forfaits Illimités ne sont pas conçus pour une utilisation permanente. Des déconnexions pourront intervenir pour des raisons inhérentes au maintien du Service, dans les conditions de l'article 5 des Conditions Générales d'Utilisation.

Alice peut interrompre automatiquement la connexion du Client si celle-ci demeure inactive plus de trente (30) minutes consécutives pour des raisons de sécurité.

Le Client abonné à un Forfait Illimité bénéficie également de l'accès « Alice Internet Libre ». Il peut choisir de se connecter au moyen de son Forfait Illimité ou de l'accès « Alice Internet Libre » en changeant le numéro d'appel composé par son modem.

Ce numéro est indiqué dans son Espace « Mon Compte ».

Tout Client abonné à un Forfait Illimité qui viendrait à se connecter à l'aide d'une ligne RNIS, même à titre occasionnel, se verra appliquer les conditions et le tarif du forfait « Illimité Total option RNIS » lors de son prochain cycle de facturation, pour la durée de son engagement restant à courir ou le contrat sera résilié dans les conditions de l'article 4 des Conditions Générales d'Utilisation.

3.1.3 Pré-requis RTC et RNIS

Outre les pré-requis définis à l'article 2 des présentes Conditions Particulières, le Client RTC doit disposer d'un modem de 56 Kbps minimum. Le Client au forfait « Illimité Total option RNIS » doit disposer d'un modem RNIS.

3.1.4 Tarifs

L'abonnement « Forfait Totale Liberté » est gratuit. Le Client paye ses communications Internet en fonction de sa consommation directement auprès de son Opérateur de boucle locale, aux tarifs indiqués par celui-ci.

Les prix des Forfaits Illimités et, le cas échéant, de la minute supplémentaire sont disponibles sur le Site Alice, auprès du Service Clients et dans la documentation commerciale.

3.1.5 Durée et résiliation

3.1.5.1 Forfait Totale Liberté

Le Service « Forfait Totale Liberté » est conclu pour une durée indéterminée. Le Client peut résilier le Service à tout moment par courrier électronique adressé au Service Clients.



3.1.5.2 Forfaits Illimités

Le Service Forfait Illimité est conclu pour une durée de un (1) an minimum à compter de la date de sa mise en service. Après cette période initiale, sauf résiliation par l'une ou l'autre des parties en respectant un préavis de deux (2) mois avant la date d'échéance, le Service est tacitement reconduit conformément à l'article L 136-1 du Code de la Consommation. Chacune des parties pourra alors résilier les présentes Conditions Particulières à tout moment, en respectant un préavis de deux (2) mois.

Toute demande de résiliation par le Client doit être adressée au Service Clients, par courrier recommandé avec accusé de réception, ou par tout autre moyen indiqué par le Service Clients.

3.2 Description des services d'accès à Internet basés sur la technologie ADSL

3.2.1 Conditions préalables d'accès au Service « Alice Box »

3.2.1.1 L'accès au Service « Alice Box » n'est possible que si le Client dispose d'une Ligne analogique éligible aux offres proposées, et, outre les pré-requis décrits à l'article 2 des présentes Conditions Particulières, des équipements suivants :

- un port USB actif et/ou une connexion Ethernet
- d'une mémoire vive d'au moins 128 Mégaoctets
- un modem fourni par Alice
- un poste téléphonique à fréquence vocale.

3.2.1.2 Alice effectuera toutes les démarches nécessaires auprès de France Telecom pour que ce dernier assure le raccordement de la Ligne au réseau de Alice dans les conditions prévues au formulaire de souscription et conformément au Mandat de dégroupage et effectuera un test de faisabilité technique de la Ligne avec la technologie ADSL. Alice ne saurait être tenue pour responsable des délais de raccordement de France Telecom, de toute erreur dans la mise en œuvre du dégroupage par France Telecom ou de tout dysfonctionnement du Service imputable à France Telecom, ainsi que de tout refus opposé par France Telecom au dégroupage partiel de la Ligne.

En cas de refus par France Telecom de dégroupier la Ligne du Client ou si la Ligne du Client n'est pas éligible au débit de connexion demandé, Alice en informe le Client et lui propose une offre de substitution.

Le Client s'engage à maintenir un abonnement téléphonique sur la Ligne auprès de France Telecom pendant toute la durée des présentes Conditions Particulières, hormis le cas de l'option de Dégroupage total. En cas de modification du numéro de la Ligne, le Service ne sera pas

maintenu automatiquement. Il appartient au Client de contacter le Service Clients qui vérifiera si le Service peut être transféré sur le nouveau numéro et les conditions dans lesquelles ce transfert peut être réalisé.

Alice se réserve le droit, y compris si le Client remplit les conditions préalables à la fourniture du Service, de ne pas donner suite ou de décaler l'activation du Service si celle-ci devait être de nature à altérer la qualité du Service de clients déjà raccordés ou à ne pas permettre d'assurer le Service au Client dans des conditions satisfaisantes. Dans ce cas, Alice en informera le Client dans les meilleurs délais et le Client sera en droit de résilier les présentes Conditions Particulières spécifiques sans pénalité par lettre recommandée avec avis de réception adressée au Service Clients. La résiliation sera effective dès réception, par Alice, du courrier de résiliation du Client.

Le Service sera délivré au Client dans un délai de huit (8) semaines.

3.2.2 Le Service

Lorsque la Ligne du Client est située dans la Zone de couverture du dégroupage, le Service « Alice Box » permet au Client un accès au réseau Internet en mode permanent basé sur la technologie ADSL avec mise en œuvre d'un dégroupage partiel. Le Service n'est accessible que depuis une ligne analogique éligible à l'ADSL (information disponible sur le Site Alice ou en appelant le Service Clients) et suppose l'existence et le maintien d'un contrat d'abonnement au service téléphonique de France Telecom sur cette Ligne, hors hypothèse de Dégroupage Total effectué par Alice à la demande expresse du Client, tel que défini à l'article 4 des présentes Conditions Particulières.

Afin de permettre la fourniture du Service en mode Dégroupage partiel, le Client donne expressément mandat à Alice pour effectuer, en son nom et pour son compte, toutes les démarches nécessaires auprès de France Telecom afin de permettre le dégroupage partiel de la Ligne.

Le Client devra fournir le nom, le prénom et l'adresse du Titulaire de la Ligne, et s'engage à signer tous documents que pourrait lui remettre Alice, nécessaires à la mise en œuvre du dégroupage. Dans le cas où le Client n'est pas le Titulaire de la Ligne, il déclare être expressément mandaté par le Titulaire de la Ligne pour signer ce mandat. En cas de fausse déclaration de sa part, le Client engage sa responsabilité tant à l'égard du Titulaire de la Ligne qu'à l'égard de Alice et garantit Alice contre tous recours. Les droits et obligations du Client

dans le cadre du mandat de dégroupage et d'un accès à la boucle locale exigés par France Telecom sont détaillés sur le Site Alice, dans la rubrique « Questions / Réponses ADSL ».

Si la Ligne n'est pas située dans la Zone de couverture du dégroupage, Alice mettra à disposition du Client un Service d'accès, avant mise en œuvre du Dégroupage partiel de la Ligne concernée, dans les conditions décrites dans le Site Alice.

Alice se réserve la possibilité de migrer la Ligne du Client sur la technologie dégroupée à tout moment.

Le Client reconnaît être informé que la mise en œuvre du Service entraîne la résiliation des services haut débit fournis par un tiers antérieurement au dit Service et qu'il lui appartient de résilier les contrats éventuellement existants.

3.2.3 Description de la composante téléphonique

Le Service Alice Box permet d'émettre et de recevoir des communications téléphoniques vocales au moyen d'un modem Alice Box, raccordé à la ligne ADSL du Client et sur lequel le Client branche son appareil téléphonique. Les communications effectuées à partir du Service sont acheminées sur le réseau Internet. Ce Service est distinct de la ligne téléphonique fonctionnant sur le réseau téléphonique commuté.

Au décrochage, une tonalité différente de celle de l'Opérateur de boucle locale indique au Client que le Service est actif. L'absence de cette tonalité différente alors même que le téléphone est relié au modem Alice Box indique que les appels sont acheminés et facturés par l'Opérateur de boucle locale du Client selon ses propres tarifs, et non via le Service. Le Client doit alors contacter le Service Clients dans les meilleurs délais afin de signaler cet incident et permettre le rétablissement du Service.

Le Service comprend :

- la mise à disposition gratuite du modem Alice Box
- l'attribution par Alice d'un numéro de téléphone au Client, distinct du numéro fourni par l'opérateur historique
- l'émission et la réception d'appels téléphoniques
- la mise à disposition d'une messagerie vocale et de services complémentaires tels que décrits sur le site Alice ou dans la documentation commerciale

Le Client est expressément informé que les appels vers les numéros d'urgence ne pourront pas être acheminés au moyen du Service. Ces appels sont automatiquement basculés sur le réseau de l'Opérateur de boucle locale du Client.

Pour des raisons de sécurité, en cas de panne



du Service, les appels sont automatiquement basculés vers le réseau de l'Opérateur de boucle locale du Client, et facturés par ce dernier selon ses propres tarifs.

3.2.4 Modem

Le Client est seul responsable du paramétrage de ses équipements et logiciels connectés au Service.

- Modem fourni par Alice

Alice met à la disposition du Client un modem ADSL « Alice Box ».

En cas d'achat du Pack Alice Box en magasin, le montant du Pack sera déduit automatiquement de la première facture émise par Alice.

En cas d'abonnement par voie téléphonique, démarchage à domicile ou via Internet, le modem sera livré au client sous un délai de huit (8) semaines.

Le modem Alice Box permet à la fois de se connecter à l'ADSL et d'accéder à des services (téléphonie sur IP, etc.). Le Client est informé que les Services accessibles au moyen du modem Alice Box sont destinés à évoluer et peuvent différer selon les versions du modem Alice Box. Les conditions d'échange éventuel de modem sont indiqués dans l'Espace « Mon Compte » de l'Abonné, et peuvent entraîner des frais d'échange de modem.

Le cas échéant, Alice livre à ses frais le modem ADSL Alice Box à l'adresse indiquée par le Client lors de son inscription. Il appartient au Client de vérifier le contenu du colis au moment de la livraison, de formuler, le cas échéant, des réserves au transporteur et de les confirmer au Service Clients par lettre recommandée avec avis de réception dans un délai de trois (3) jours à compter de la livraison. Alice peut facturer tout nouvel envoi si le Client a fourni une adresse inexacte ou s'il n'a pas récupéré le colis dans un délai de quinze (15) jours après la livraison. A ce titre, le Client s'engage à prendre livraison du pack ADSL Alice Box sous un délai de quatorze (14) jours à compter de la date mentionnée sur l'avis de mise à disposition.

Le modem Alice Box doit être branché en permanence sur l'électricité et être activé pour que le Service fonctionne. Le Client est informé que si le modem Alice Box est éteint, les appels ne seront pas acheminés via le Service, mais par l'Opérateur de boucle locale du Client, et facturés par ce dernier selon ses propres tarifs.

Seul le téléphone relié au modem Alice Box (soit directement ou via la base d'un téléphone sans fil (DECT)) peut bénéficier du Service. Les appels émis à partir de téléphones non reliés au modem Alice Box seront acheminés et facturés par l'Opérateur de boucle locale du Client selon ses propres tarifs.

Il est impossible de brancher un minitel sur le modem Alice Box.

Alice informe le Client qu'il peut brancher d'autres appareils téléphoniques sur d'autres prises téléphoniques, sous réserve d'installer un filtre ADSL sur chaque prise.

L'installation du modem Alice Box est réalisée par le Client sous sa responsabilité. Alice pourra à tout moment demander au Client d'effectuer la mise à jour de son modem, selon les instructions indiquées par Alice, afin de rester connecté au Service.

Le modem Alice Box mis à la disposition du Client reste la propriété de Alice. Au terme du Contrat, quelle qu'en soit la cause, en cas de changement d'offre pour une autre offre avec modem, ou en cas d'échange du modem dans le cadre de sa garantie, le Client s'engage à restituer le modem Alice Box et tous ses accessoires en état de fonctionnement à Alice dans un délai de trente (30) jours. A défaut de restitution dans le délai indiqué, ou en cas de restitution d'un modem Alice Box hors d'état de fonctionnement (sauf pour les cas de dysfonctionnements couverts par la garantie), la somme de 99 € est de plein droit et immédiatement exigible par Alice auprès du Client. Alice, après en avoir informé le Client est alors de plein droit autorisée à prélever cette somme sur le compte du Client.

Le Client ne devra en aucun cas retourner le modem sans avoir au préalable contacté le Service Clients qui lui indiquera les modalités de retour du modem.

Tout retour du modem Alice Box par le Client, pour quelque raison que ce soit, doit se faire impérativement en recommandé avec accusé de réception, à l'adresse indiquée par le Service Clients. Les risques afférents au modem Alice Box demeurent à la charge du Client jusqu'à sa réception par Alice. Toutefois, si la résiliation des présentes Conditions Particulières est consécutive à l'inéligibilité de la Ligne au Service ADSL, Alice prendra à sa charge les frais d'affranchissement consécutifs au retour du modem et supportera les risques encourus.

Le modem Alice Box est garanti selon les conditions indiquées sur le Site Alice et dans le pack.

3.3 Tarifs

Le prix de l'abonnement au Service ADSL Alice Box est indiqué sur le Site Alice, par le Service Clients ou dans la documentation commerciale Alice.

En cas de coupure de la Ligne par l'Opérateur de boucle locale, Alice se réserve le droit de facturer au Client des frais de remise en service du Service ADSL, tels qu'indiqués sur le Site Alice.

Dans le cadre du Service, les appels locaux et nationaux en France métropolitaine vers les téléphones fixes sont illimités et inclus dans le montant de l'abonnement. Il est précisé que dans le cadre des présentes, le terme « illimité » signifie que les appels locaux et nationaux à destination d'un poste fixe sont inclus dans le forfait, et ne sont pas facturés en fonction de la durée ou du nombre d'appels. Le Service ADSL Alice Box ne permet pas une utilisation permanente du Service, et ce pour des raisons inhérentes au réseau Internet. Des déconnexions pourront intervenir pour assurer le maintien du Service, dans les conditions de l'article 5 des Conditions Générales d'Utilisation.

Les appels émis vers les mobiles, l'international et les numéros spéciaux dans le cadre du Service sont facturés aux prix indiqués sur le Site Alice, ou par le Service Clients ou la documentation commerciale.

Alice se réserve le droit de restreindre le Service à la seule réception des appels dans les cas suivants :

- En cas de retard de paiement, jusqu'au complet règlement des sommes dues par le Client dans les conditions décrites à l'article 3.3.7 des Conditions Générales d'Utilisation,
- En cas de consommations payantes du Client anormalement élevées, auquel cas Alice contactera préalablement le Client par courrier électronique pour l'en avertir,
- En cas d'utilisation anormale ou frauduleuse du Service par le Client, telle que décrite à l'article 8 ci-après.

3.4 Durée et résiliation

La mise en service d'un abonnement ADSL Alice Box est effectuée en différé, après validation du moyen de paiement du Client, et dès l'envoi par Alice d'un courrier électronique à l'adresse e-mail principale du Client, ou d'un courrier, l'informant de l'activation du Service et des instructions à suivre pour l'utiliser.

L'abonnement ADSL Alice Box est conclu pour un an à compter de la date de sa mise en service. Après cette période initiale, sauf résiliation par l'une ou l'autre partie en respectant un préavis de deux (2) mois avant la date d'échéance, l'abonnement est tacitement reconduit pour une durée indéterminée conformément à l'article L 136-1 du Code de la Consommation. Chacune des parties pourra alors résilier les présentes Conditions Particulières à tout moment en respectant un préavis de deux (2) mois.

Toute demande de résiliation par le Client doit être adressée au Service Clients, par courrier recommandé avec accusé de réception, ou par tout autre moyen indiqué par le Service Clients.

Outre les cas de suspension du Service ou de résiliation prévus dans les Conditions Générales d'Utilisation, Alice pourra résilier les présentes Conditions Particulières si le Client n'a pas pris livraison du Pack Alice Box dans les conditions prévues à l'article 3.2.4 des présentes Conditions Particulières.

En cas de résiliation du Service, Alice se réserve le droit de réattribuer librement le numéro de téléphone mis à la disposition du Client dans le cadre du Service. Il appartient au Client d'informer ses contacts que ce numéro ne lui est plus attribué, et ce, sous sa seule responsabilité.

3.5 Déménagement

En cas de déménagement dans une zone non couverte par l'ADSL Alice, le Client peut résilier son abonnement en adressant au Service Clients les justificatifs de sa nouvelle adresse, et en respectant un préavis d'un mois.

En cas de déménagement dans une zone couverte par l'ADSL, Alice effectue le transfert de l'abonnement sur la nouvelle Ligne du Client dans un délai d'un mois à compter de la demande du Client, effectuée dans son Espace « Mon Compte ». Le transfert d'abonnement est facturé par Alice au prix indiqué sur le Site Alice. Si la nouvelle Ligne du Client n'est pas éligible au débit de connexion dont il disposait initialement, Alice attribuera par défaut au Client le débit de connexion inférieur le plus proche auquel sa nouvelle Ligne est éligible. Si l'offre de tarif dont disposait initialement le Client n'est pas disponible dans la zone du déménagement, Alice proposera au Client de souscrire à l'une des offres auxquelles sa Ligne est éligible ou, à défaut, de résilier le Contrat sans pénalité.

4. Dégroupage Total

4.1 Description

Le Service est réservé aux Clients ayant souscrit à une offre Alice Box et ayant choisi cette option. Le Client doit disposer d'une ligne téléphonique au moment de la mise en service et être impérativement le Titulaire de la Ligne.

Le Service comprend :

- La portabilité du numéro de téléphone du Client qui lui permet de conserver le numéro dont il bénéficiait antérieurement. Dans le cas du Dégroupage total, il n'y a pas d'attribution de numéro de téléphone par Alice.
- L'acheminement par Alice de l'intégralité des appels téléphoniques du Client, vers tous types de numéros, au moyen de la technologie Internet.

Le Client est informé que le Dégroupage total entraîne de plein droit la résiliation immédiate de tout abonnement téléphonique antérieur ou tout abonnement souscrit auprès d'un tiers pour cette

Ligne. Par conséquent, les appels du Client ne pourront en aucun cas être basculés sur le réseau d'un autre opérateur téléphonique. En cas de non-fonctionnement du réseau Alice, aucun appel n'est acheminé y compris les numéros d'urgence. Par ailleurs, Alice conseille au Client de vérifier que la résiliation des contrats précités n'entraînera pas de pénalités à sa charge.

4.2 Création d'une ligne téléphonique

Lorsque cela lui sera techniquement possible, Alice proposera la création d'une ligne téléphonique aux Clients ne disposant pas de ligne téléphonique au moment de leur souscription au Service. Alice facturera alors au Client des frais de création de ligne.

4.3 Conditions financières

Le Service Dégroupage total est fourni à titre gratuit, c'est à dire sans abonnement téléphonique mensuel.

Les appels téléphoniques acheminés dans le cadre du Service sont facturés dans les conditions de l'article 3.3 des présentes.

4.4 Déménagement

En cas de déménagement du Client, sa ligne téléphonique Alice sera réliée de plein droit dans un délai d'un mois après la notification du déménagement par le Client, effectuée dans son Espace « Mon Compte » et après avoir fourni le justificatif de déménagement.

5. Changement d'offre

Le Client peut changer d'offre parmi les offres qui lui sont proposées et selon les conditions qui lui sont indiquées dans son Espace « Mon Compte ». Le changement d'offre est subordonné à l'acceptation par le Client de toutes les conditions de la nouvelle offre. A ce titre, il est engagé pour la durée de la nouvelle offre souscrite à compter de la date de facturation suivant son changement d'offre.

Pour les Services d'accès à Internet en mode RTC, le changement d'offre prendra effet le mois suivant si la demande de modification est réalisée 24 heures au moins avant la date de facturation. Pour l'ADSL, le changement d'offre est effectué dans les meilleurs délais.

6. Accès au Service

Le Service est accessible au Client 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 à compter de la mise en œuvre par le Client des données d'activation du Service indiquées dans le courrier d'activation adressé par Alice au Client, sous réserve de l'installation conforme du modem et sous réserve que le Client se soit assuré de la configuration de ses équipements dans les conditions prévues aux présentes Conditions Particulières.

Alice ne saurait être tenue pour responsable de toute défaillance ou altération dans la qualité du

Service consécutive à un événement indépendant et extérieur à Alice.

7. Qualité de Service

Alice s'engage à respecter les critères de qualité de service définis dans le cadre de l'AFNOR et consultables à l'adresse suivante :

<http://support.aliceadsl.fr/doc/qualite-service.pdf>

En cas d'indisponibilité du service d'accès à Internet imputable à Alice, à l'exception des interruptions liées à la maintenance préventive ou à l'évolution du réseau, telles que définies l'article 5 des Conditions Générales d'Utilisation, l'Abonné pourra obtenir le remboursement de son abonnement au prorata temporis pour la période d'indisponibilité constatée. La demande de remboursement doit être adressée au Service Clients par courrier recommandé avec accusé de réception. Alice effectuera ces remboursements sous forme d'avoirs sur les prochaines factures de l'Abonné.

8. Utilisation du Service par le Client

8.1 Risques inhérents à l'utilisation d'Internet

Le Client est expressément averti que les données qui circulent sur Internet ne bénéficient d'aucune protection et qu'il lui appartient de ce fait de prendre toutes les mesures nécessaires à la sécurisation des transmissions. Le Client supportera seul les conséquences liées au détournement éventuel des informations qu'il aura transmises sur Internet.

Il appartient au Client de prendre toutes les précautions appropriées de façon à protéger ses données et logiciels contre de telles intrusions et contre toute contamination par des virus.

Le Client est informé qu'il existe des logiciels « firewall » qui permettent de se protéger contre les risques de piratage des données enregistrées dans son ordinateur.

Alice informe le Client que s'il utilise un modem routeur WIFI, fourni ou non par Alice, il doit en sécuriser l'accès (blocage d'adresse MAC, cryptage WEP, tels que recommandés dans la rubrique « Assistance » du Site Alice) s'il ne souhaite pas qu'un tiers utilise sa connexion. A défaut, en cas de connexion par un tiers, la responsabilité du Client pourra être engagée.

8.2 Protection des mineurs

Le Client a le devoir de protéger les personnes dont il a la charge contre tout préjudice que pourrait induire la visite de sites susceptibles de comporter des atteintes à l'ordre public ou présentant un caractère choquant pour les mineurs.

Alice informe le Client qu'il existe des logiciels de contrôle parental ayant vocation à filtrer l'accès à des sites au contenu présentant un caractère choquant pour des mineurs. Alice propose l'un

de ces logiciels sur le Site Alice.

8.3 Respect des lois et règlements

Le Client s'interdit de publier ou diffuser, par quelque moyen que ce soit, un contenu contraire à l'ordre public, notamment et non limitativement, des contenus à caractère pédophile, pornographique, incitant au suicide, à la haine raciale ou à la commission de crimes et délits xénophobes, antisémites ou portant atteinte au droit à l'image et au respect de la vie privée.

De même, le Client s'interdit de porter atteinte aux droits patrimoniaux d'autrui, notamment et non limitativement, de diffuser des contenus portant atteinte aux droits de propriété intellectuelle et/ou industrielle de tiers.

8.4 Courriers non sollicités

L'utilisation par le Client de la messagerie électronique de Alice à des fins frauduleuses ou nuisibles, telle que notamment l'envoi en nombre de messages non sollicités et autre fait de type « spamming » sans raison légitime sont formellement interdits.

8.5 Piratage informatique et intrusion frauduleuse

Le Client s'engage à ne pas utiliser les services à des fins de piratage informatique, d'intrusion dans des systèmes informatisés ou de « hacking », ainsi que tout autre agissement civilement ou pénalement répréhensible et/ou susceptible de causer des dommages à autrui.

8.6 Respect de la Netiquette

La Netiquette est un code de bonne conduite élaborée par la communauté des internautes. Le Client est informé que son non-respect peut provoquer à son encontre des réactions de la part de autres internautes pour lesquelles Alice ne pourra être tenu responsable. Pour en savoir plus sur la Netiquette :

- <http://www.afa-france.com/netiquette>,
- <http://www.afa-france.com/usages>.

8.7 Engagements du Client concernant le service de téléphonie

Le Client s'engage à utiliser le Service avec des appels entrants et sortants et à ne pas en faire une utilisation commerciale ou professionnelle. En particulier, le Client s'engage à ne pas utiliser le Service pour effectuer des envois en nombre de messages à des fins frauduleuses ou nuisibles, de façon automatisée ou non, et à ne pas utiliser le Service en tant que passerelle de réacheminement de communications.

9. Conditions financières

Le Client autorise Alice à lui adresser ses factures sous forme électronique. Le Client recevra tous les mois un e-mail comportant un lien hypertexte

vers son Espace « Mon Compte » dans lequel il a accès à sa facture imprimable et enregistrable.

10. Services associés à l'accès à Internet

10.1 Messagerie électronique (e-mail)

Alice attribue à chaque nouveau Client une boîte aux lettres électronique au moyen de laquelle il peut envoyer, recevoir et stocker des messages. Le Client peut ouvrir des boîtes aux lettres supplémentaires, dont le nombre n'est pas limité. La boîte aux lettres créée lors de l'abonnement constitue l'adresse e-mail principale du Client. Alice communique avec le Client sur cette adresse. Le Client s'engage donc à consulter régulièrement les messages adressés par Alice à cette adresse. Toute communication réalisée par Alice auprès du Client à l'adresse e-mail principale est réputée avoir été reçue et lue par le Client. Les caractéristiques des boîtes aux lettres sont précisées sur le site Alice. La taille de chaque message envoyé est limitée à 5 Mo. Alice n'est pas responsable des conséquences de la saturation de la boîte aux lettres et notamment de la perte éventuelle de messages. Le contenu des boîtes aux lettres sera supprimé si celles-ci n'ont pas été consultées pendant plus de 90 jours.

Alice se réserve le droit de refuser la transmission ou le stockage de tout message qui pourrait remettre en cause la qualité générale du Service proposé au Client et définie à l'article 5 des présentes Conditions Particulières, du fait d'un nombre de destinataires trop important, de la présence de virus ou de fichiers trop lourds.

10.2 Autres services

Alice propose à ses Clients de bénéficier d'autres services gratuits ou payants (Page Perso, Agenda, etc.), qui font l'objet de Conditions Particulières séparées devant être acceptées par le Client lors de leur première utilisation.

11. Informations à caractère personnel

- Annuaire

Dans l'hypothèse où Alice déciderait de publier un annuaire, le Client autorise Alice à y faire figurer ses coordonnées (nom, prénom, adresse, numéro de téléphone attribué dans le cadre du Service), sauf opposition de sa part dans son Espace « Mon Compte ». Les coordonnées du Client seront transmises à toute personne autorisée par l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes à éditer un annuaire universel ou à fournir un service de renseignements universels et qui en fait la demande auprès de Alice. Le Client s'engage à fournir à Alice des informations exactes et complètes, et à procéder à la mise à

jour régulière de ces informations dans son Espace « Mon Compte ».

Le Client peut à tout moment et gratuitement demander :

- que ses coordonnées ne soient pas mentionnées dans les annuaires et services de renseignements,
- la suppression de son prénom sauf en cas d'homonymie,
- que son adresse n'apparaisse pas de manière complète,
- la parution de son adresse e-mail,
- la non-transmission de ses coordonnées à des fins de recherche inversée.



Conditions Particulières d'utilisation « Téléphonie »

Les présentes Conditions Particulières d'utilisation (ci-après les « Conditions Particulières ») décrivent les termes et conditions dans lesquelles la société Telecom Italia France (ci-après « Alice ») fournit à ses Clients un service de téléphonie (ci-après, le « Service »).

Les présentes Conditions Particulières relèvent des Conditions Générales d'Utilisation de Alice. En cas de contradiction entre les Conditions Générales d'Utilisation et les présentes Conditions Particulières, ces dernières prévalent.

Les présentes Conditions Particulières prennent effet à compter de leur acceptation par le Client.

1. Définitions

Dans le cadre des présentes Conditions Particulières, les mots et expressions ci-après auront la signification suivante :

Mandat de Présélection : désigne le document signé par le Titulaire par lequel ce dernier autorise Telecom Italia France à effectuer, en son nom et pour son compte, les démarches nécessaires à la mise en œuvre de la présélection sur la Ligne.

Les autres mots ou expressions utilisés dans les présentes Conditions Particulières avec une majuscule ont la signification qui leur est attribuée dans les Conditions Générales d'Utilisation.

2. Description du Service

Le Service permet l'émission, par le Client, d'appels locaux, nationaux et internationaux à partir de la Ligne vers un poste fixe ou mobile sans avoir à composer préalablement le préfixe de Alice. Les communications vers les numéros d'urgence ne sont pas acheminées par Alice dans le cadre du Service. Elles sont acheminées et facturées par France Telecom selon ses propres tarifs.

Si le Client n'est pas le Titulaire de la Ligne désignée dans le formulaire de souscription, le Titulaire de la Ligne concernée devra signer le Mandat de Présélection. Le Client reste redevable du paiement des sommes dues au titre du Service dans les conditions prévues au Conditions Générales d'Utilisation.

3. Modalités d'accès au Service

Afin de bénéficier du Service, le Client doit être titulaire, ou s'assurer du maintien par le Titulaire de la Ligne, d'un abonnement téléphonique souscrit auprès de France Telecom, et la Ligne doit être située dans une zone où le Service est disponible. Les zones de disponibilité du Service sont décrites sur le Site Alice ou sur les documentations commerciales Alice, ou encore en contactant le Service Client.

Afin de permettre la fourniture du Service, le Titulaire de la Ligne doit donner mandat à Alice pour effectuer, en son nom et pour son compte,

toutes les démarches commerciales et techniques nécessaires à la mise en œuvre du Service sur la Ligne désignée. Alice confirmera par courrier au Client la mise à disposition du Service après traitement de la demande par France Telecom. La mise en œuvre de la présélection relève de la seule maîtrise de France Telecom qui peut rejeter toute demande de présélection. Tout rejet sera notifié au Client par Alice. Les seules causes possibles de rejet sont (I) le numéro de la Ligne correspond à un publiphone ou n'est pas attribué, (II) Alice n'est pas interconnecté au réseau de France Telecom sur la zone considérée, (III) le numéro de la Ligne correspond à une ligne temporaire, (IV) la Ligne dépend d'un commutateur qui n'est pas encore ouvert à la présélection, (V) la Ligne est une ligne RNIS.

La présélection de Alice sur la Ligne entraîne l'annulation de toute présélection souscrite antérieurement sur cette Ligne auprès d'un autre opérateur. Le Client peut, s'il le souhaite, continuer, appel par appel, à faire acheminer ses communications par un autre opérateur en composant le préfixe de cet opérateur.

En cas de modification du numéro de la Ligne, le Service ne sera pas maintenu automatiquement. Il appartient au Client de contacter le Service Clients pour demander le transfert du Service sur le nouveau numéro.

4. Obligations du Client

Le Client informera immédiatement Alice de toute suspension ou résiliation de l'abonnement souscrit auprès de France Telecom pour la Ligne désignée, par courrier recommandé avec avis de réception adressé au Service Clients. La réception de ce courrier emportera résiliation immédiate des présentes Conditions Particulières, quelle que soit la cause de la suspension ou de la résiliation de l'abonnement.

Tout autre changement concernant la Ligne sur laquelle le Service est fourni devra être notifié sans délai au Service Clients par courrier recommandé avec avis de réception, notamment les changements concernant :

- le numéro de la Ligne sur laquelle le Service est fourni,
- le changement d'opérateur de boucle locale,
- les coordonnées bancaires du Client s'il a opté pour le prélèvement automatique.

Dans le cas où ces changements rendraient impossible le maintien du Service, Alice en avisera le Client et les présentes Conditions Particulières seront résiliées. Alice ne sera, en aucun cas, responsable des conséquences d'une modification d'un des éléments ci-dessus qui ne lui aurait pas été notifiée dans les conditions prévues.

5. Obligations de Alice

Alice s'engage à satisfaire toute demande de souscription dans la limite de la capacité de son réseau, des zones de couverture telles qu'indiquées sur le Site Alice ou dans ses documents commerciaux et des contraintes techniques et de qualité de ses Services.

Outre les cas prévus aux Conditions Générales d'Utilisation, Alice ne sera en aucun cas responsable d'une défaillance du Service en cas de non mise en œuvre ou mise en œuvre défectueuse de la présélection par France Telecom.

6. Résiliation du Service

Le Client pourra, à tout moment, demander à ne plus bénéficier de la présélection en adressant un courrier au Service Clients. Toutefois, afin de bénéficier d'un service d'acheminement de ses communications téléphoniques, le Client devra, avant résiliation du Service auprès de Alice, choisir un opérateur de présélection. A défaut, la résiliation du Service à la demande du Client a pour conséquence de faire basculer l'ensemble des communications du Client auprès de France Telecom.



Conditions Particulières d'utilisation « Service TV Alice »

Les présentes conditions particulières d'utilisation (ci-après les « Conditions Particulières ») décrivent les termes et conditions dans lesquelles la société Télécom Italia France (ci-après « Alice ») fournit à ses Clients un service d'accès Internet et les services associés (ci-après, le « Service »).

Les présentes Conditions Particulières relèvent des Conditions Générales d'Utilisation de Alice. En cas de contradiction entre les Conditions Générales d'Utilisation et les présentes Conditions Particulières, ces dernières prévalent.

Les présentes Conditions Particulières prennent effet à compter de leur acceptation par le Client.

1. Définitions

Dans le cadre des présentes Conditions spécifiques, les mots et expressions ci-après auront la signification suivante :

Bouquet Alice : Service de diffusion de programmes audiovisuels par technologie ADSL, géré par Alice.

Bouquet(s) Partenaire(s) en Option : Service de diffusion de programmes audiovisuels accessible par technologie ADSL, géré par des sociétés tierces.

Chaîne : chaîne de télévision proposée au Client dans le cadre du Bouquet Alice.

Service : Service de fourniture de programmes de télévision et radio destinés au public, conformément à la loi n°86-1067 du 30 septembre 1986, via un téléviseur ou tout appareil adéquat doté d'une prise PériTel, et distribué par technologie ADSL.

Décodeur : Décodeur numérique permettant la réception de programmes télévisuels via technologie ADSL.

TNT : Abréviation de « Télévision Numérique Terrestre ». Système de diffusion numérique employant les bandes VHF-III / UHF.

2. Service

2.1. Description du Service

Le Service permet la réception sur un téléviseur ou tout appareil adéquat doté d'une prise PériTel d'un ensemble de Chaînes.

D'une part, Alice propose au Client l'accès à un Bouquet Alice composé de Chaînes sélectionnées par Alice. La réception de ces Chaînes et la navigation parmi elles s'effectueront par le biais d'un Décodeur et d'une télécommande, fournis par Alice. La liste des Chaînes diffusées sur le Bouquet Alice est disponible sur le site Alice.

D'autre part, le Service permet au Client de souscrire à un abonnement auprès de Bouquet(s) Partenaire(s) en Option pour obtenir l'accès à d'autres Chaînes via ce(s) Bouquet(s) Partenaires en Option(s).

2.2 Contenu du Service

Le Client est expressément averti du fait que les programmes télévisuels des Chaînes, leur

programmation et leur contenu sont du seul ressort des sociétés éditrices de ces programmes. Par conséquent, Alice n'est en aucun cas responsable du contenu ou de la qualité des Chaînes fournies dans le Bouquet Alice.

Par ailleurs, le Client a le devoir de protéger les personnes dont il a la charge contre tout préjudice que pourrait induire le visionnage des programmes diffusés, certains d'entre eux pouvant présenter un caractère choquant pour les mineurs. A ce titre, Alice invite le Client à se reporter à la signalétique mise en place par les sociétés éditrices des Chaînes.

2.3 Usage du Service

Le Client reconnaît et accepte expressément qu'il ne lui est pas permis de diffuser ou d'enregistrer les programmes diffusés sur les Chaînes, notamment sur le réseau Internet. Par ailleurs, le Client s'engage à utiliser le Service uniquement dans le cercle familial et à ne pas effectuer de représentation et/ou de reproduction auprès du public.

2.4 Qualité de Service

Le Client est parfaitement informé que l'utilisation simultanée du présent Service et des autres Services Alice basés sur la technologie ADSL peut entraîner une réduction du débit ADSL.

Le Service est accessible au Client 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 à compter de la mise en œuvre par le Client dès réception du Décodeur, sous réserve de l'installation conforme du Décodeur et sous réserve que le Client se soit assuré du respect des prérequis dans les conditions prévues au présent Contrat.

Alice ne saurait être tenue pour responsable de toute défaillance ou altération dans la qualité du Service consécutive à un événement indépendant et extérieur à Alice, notamment tout dysfonctionnement d'une ou plusieurs Chaînes.

2.5 Modification du Service

Alice se réserve la possibilité d'apporter tout changement quant à la disposition ou au contenu du Service, notamment :

- L'ajout de chaînes de télévision au sein du Bouquet Alice ou optionnelles et payantes
- Le changement du positionnement et/ou de la numérotation des chaînes de télévision

3. Pré-requis

Pour bénéficier du Service, le Client doit disposer :

- D'un téléviseur ou tout appareil conçu pour recevoir des programmes télévisuels, doté d'une prise PériTel
- D'un abonnement ADSL Alice
- Par ailleurs, pour pouvoir bénéficier du Service, la Ligne du Client sera soumise à un test d'éligibilité pour le Service. Ce test pourra être effectué sur le Site Alice ou par téléphone auprès

du Service Clients et permettra la vérification du fait que la Ligne du Client est située dans une zone dégroupée équipée pour le service de télévision par ADSL Alice et qu'elle dispose d'un débit suffisant. L'utilisation des services sans respecter les pré-requis se fera sous l'entière responsabilité du Client et sans garantie de Alice.

- Enfin, pour pouvoir recevoir les chaînes de la TNT via le Décodeur, le Client devra disposer d'une antenne de réception hertzienne, et résider dans une zone couverte par la TNT.

4. Décodeur

4.1 Fonctionnalités du Décodeur

Le Décodeur permet la réception :

- Des Chaînes via le Bouquet Alice
- Des chaînes proposées par le(s) Bouquet(s) Partenaire(s) en Option
- Des chaînes de la TNT

4.2 Mise à disposition du Décodeur

Après souscription au Service, Alice livre à ses frais le Décodeur à l'adresse indiquée par le Client lors de son inscription.

Il appartient au Client de vérifier le contenu du colis au moment de la livraison, de formuler, le cas échéant, des réserves au transporteur et de les confirmer au Service Clients par lettre recommandée avec avis de réception dans un délai de trois (3) jours à compter de la livraison. Alice peut facturer tout nouvel envoi si le Client a fourni une adresse inexacte ou s'il n'a pas récupéré le colis dans un délai de 15 jours après la livraison. A ce titre, le Client s'engage à prendre livraison du Décodeur sous un délai de quatorze (14) jours à compter de la date mentionnée sur l'avis de mise à disposition,

L'installation du Décodeur est réalisée par le Client sous sa responsabilité.

Le Décodeur mis à la disposition du Client reste la propriété de Alice. Au terme de l'abonnement aux présentes Conditions Particulières, quelle qu'en soit la cause, ou en cas d'échange du Décodeur dans le cadre de sa garantie, le Client s'engage à restituer le Décodeur et tous ses accessoires à Alice dans un délai de trente jours après interruption de l'option Alice TV.

4.3 Dépôt de garantie

La mise à disposition du Décodeur entraîne le versement par le Client à Alice d'un dépôt de garantie de 70 €. Le prélèvement de ce dépôt de garantie s'effectuera sur la première facture du Client après réception du Décodeur par le Client. Ce dépôt de garantie sera restitué au Client lors de la cessation des présentes Conditions Particulières et/ou des Conditions Générales d'Utilisation, après restitution du Décodeur et tous ses accessoires par le Client et vérification par Alice



que le Décodeur ne présente pas de défectuosité et/ou n'est pas endommagé. Ainsi, Alice se réserve la possibilité de conserver ce dépôt de garantie en cas de non-restitution du Décodeur ou de restitution du Décodeur présentant des défectuosités et/ou des dommages.

4.4 Garantie

Tout retour du Décodeur par le Client, pour quelque raison que ce soit, doit se faire impérativement en recommandé avec accusé de réception, à l'adresse indiquée par le Service Clients. Les risques afférents au Décodeur demeurent à la charge du Client jusqu'à sa réception par Alice.

Le Décodeur est garanti selon les conditions indiquées sur le Site Alice et dans les documents accompagnant le Décodeur.

5. Tarifs

La souscription au Bouquet Alice n'entraîne aucun coût supplémentaire par rapport au forfait Alice Box, hormis le dépôt de garantie mentionné à l'article 4.1 des présentes Conditions Particulières.

Toutefois, Alice se réserve la possibilité de mettre à disposition des Clients de nouvelles Chaînes moyennant un accès payant.

6. Redevance

Le Client s'engage à effectuer toutes les démarches nécessaires auprès des autorités administratives du fait de sa capacité à recevoir des programmes télévisuels. Il est ainsi rappelé au Client que la

détention d'un appareil permettant la réception de tels programmes oblige au paiement de la redevance audiovisuelle auprès des autorités fiscales.

7. Durée

Le Client peut souscrire au Service à tout moment au cours de son adhésion aux Conditions Générales d'Utilisation auprès de Alice. L'abonnement au Service est conclu pour une durée égale à celle de souscription à l'offre Alice Box, conformément aux dispositions des Conditions Particulières d'Accès Internet Alice.

La résiliation des Conditions Générales d'Utilisation et/ou des Conditions Particulières Accès Internet ADSL entraîne la résiliation des présentes Conditions Particulières. En cas de déménagement du Client, la nouvelle Ligne du Client est susceptible de ne pas être éligible pour le présent Service. En conséquence, les présentes Conditions Particulières seront automatiquement résiliées et le Client devra restituer le Décodeur conformément aux dispositions de l'article 4.3.

Outre les cas de suspension du Service ou de résiliation prévus dans les Conditions Générales de service, Alice pourra résilier les présentes Conditions Particulières si le Client n'a pas pris livraison du Décodeur dans les conditions prévues à l'article 4.2 des présentes Conditions Particulières.

8. Accès au(x) Bouquet(s) Partenaire(s) en Option

8.1 Le Client ayant souscrit au Service dispose de la faculté de souscrire au(x) Bouquet(s) Partenaire(s) en Option. Cette inscription s'effectue directement auprès de ces Bouquet(s) Partenaire(s) en Option via le parcours d'inscription télévisuel associé au Service.

8.2 Compte tenu du processus d'inscription au(x) Bouquet(s) Partenaire(s) en Option par voie télévisuelle, le Client autorise expressément Alice à transmettre ses coordonnées postales au(x) Bouquet(s) Partenaire(s) en Option.

8.3 Le Client est parfaitement informé que la souscription au(x) Bouquet(s) Partenaire(s) en Option relève d'une relation contractuelle indépendante entre le Client et la (les) société(s) partenaire(s). Par conséquent, Alice ne peut en aucun cas être responsable de tout problème résultant de la souscription et de la mise en place du (des) Bouquet(s) Partenaire(s) en Option.

9.4 En cas de cessation des présentes Conditions Particulières, le Client dispose de la faculté de résilier son abonnement au Bouquet(s) Partenaire(s) en Option en s'adressant directement auprès de la (les) société(s) partenaire(s) en charge du Bouquet(s) Partenaire(s) en Option.



Conditions Particulières d'Utilisation de l'Option « Norton Internet Security® » fournie par Alice

Les présentes conditions particulières d'utilisation (ci-après les « Conditions Particulières ») décrivent les termes et conditions dans lesquelles la société TELECOM ITALIA FRANCE (ci-après, « Alice ») fournit à ses Clients une option de protection pour leur PC, en collaboration avec l'éditeur de logiciels Symantec (ci-après, « l'Option »).

Les présentes Conditions Particulières relèvent des Conditions Générales d'Utilisation de Alice. En cas de contradiction entre les Conditions Générales d'Utilisation et les présentes Conditions Particulières, ces dernières prévalent.

1. Description de l'Option

L'abonnement à l'Option est réservé aux Clients d'une offre « Forfait Illimité » ou ADSL Alice utilisant un ordinateur PC. Le Client est informé que l'Option ne fonctionne pas sur les ordinateurs Mac.

L'Option est fournie par Symantec, sous sa propre responsabilité, Alice n'étant que l'intermédiaire entre l'éditeur du logiciel et le Client.

Le Client peut souscrire autant d'abonnements à l'Option (ci-après, de « Licences ») qu'il le souhaite.

L'Option est un ensemble de logiciels comportant plusieurs fonctionnalités :

Norton AntiVirus® :

- Suppression automatique des virus, vers et chevaux de Troie ;
- Protection contre de nombreux virus présents dans les pièces jointes aux courriers électroniques ;
- Lutte contre certains logiciels espions et les menaces à venir.

Norton Personal Firewall® :

- Dissimulation du PC aux pirates ;
- Blocage automatique des intrusions ;
- Protection des données confidentielles.

Norton Privacy Control® : Blocage du transfert d'informations confidentielles à l'insu du Client par l'intermédiaire de courriers électroniques, messages instantanés, pièces jointes Microsoft Office® ou formulaires web.

Norton AntiSpam® :

- Filtrage des messages électroniques indésirables dans tout programme de messagerie compatible POP3 ;
- Filtrage instantané et automatique des courriers indésirables avec Microsoft Outlook®, Microsoft Outlook Express® et Eudora®
- Norton Parental Control : Permet la configuration de

droits d'accès à Internet différents pour chaque membre de la famille, notamment en bloquant l'accès des enfants à certains sites web ou groupes de discussion indésirables.

2. Conditions financières

Le prix de l'abonnement à l'Option est indiqué sur le Site Alice et au moment où le Client accepte de souscrire à l'Option. Ce prix est compris par mois et par Licence. L'abonnement à l'Option est payable à terme à échoir, à l'exception du premier mois, qui est payable à terme échu, au prorata temporis. L'abonnement à l'Option figure sur la facture Alice et il est prélevé chaque mois par Alice en même temps que l'abonnement d'accès à Internet.

3. Engagements du Client

L'abonnement à l'Option est subordonné à l'acceptation par le Client du Contrat de Licence de Logiciel de Symantec (annexe), dont le Client s'engage à respecter les conditions.

4. Responsabilité de Alice

Alice ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable d'éventuels échecs ou dysfonctionnements de l'Option.

Alice fournit au Client une assistance pour tout



problème relatif à l'inscription, au téléchargement, à l'activation ou à la facturation de l'Option, à l'adresse suivante :

<http://support.aliceadsl.fr/assistance>

Pour tout autre problème, notamment relatif à l'utilisation ou au fonctionnement de l'Option, le Client devra s'adresser à Symantec, à l'adresse suivante : http://www.symantec.com/region/fr/techsupp/support_options.html

5. Durée

Les présentes Conditions Particulières prennent effet

à compter de leur acceptation par le Client. Dès l'inscription du Client à l'Option, Alice lui envoie sous 24 heures un e-mail de confirmation d'abonnement, dans lequel est indiqué le code personnel lui permettant d'activer le logiciel et les instructions à suivre pour le télécharger et l'installer.

Les présentes Conditions Particulières sont conclues pour une durée indéterminée.

Chacune des parties pourra résilier les présentes Conditions Particulières à tout moment.

Le Client peut résilier l'Option en remplissant le

formulaire de désactivation disponible dans la rubrique Assistance du Site Alice (<http://support.aliceadsl.fr/assistance>). Si la demande est reçue par Alice au moins sept (7) jours ouvrables avant la date de facturation du Client, la résiliation prendra effet dès la fin du mois en cours. A défaut, elle prendra effet le mois suivant.

Les présentes Conditions Particulières seront résiliées de plein droit en cas de résiliation des Conditions Générales d'Utilisation de Alice, pour quelque cause que ce soit.

Alice Conditions Particulières d'utilisation de l'option « Super Mail »

Les présentes conditions particulières d'utilisation (ci-après les « Conditions Particulières ») décrivent les termes et conditions dans lesquelles la société Telecom Italia France (ci-après, « Alice ») fournit à ses Clients une Option de messagerie électronique améliorée (ci-après, « l'Option »).

Les présentes Conditions Particulières relèvent des Conditions Générales d'Utilisation de Alice. En cas de contradiction entre les Conditions Générales d'Utilisation et les présentes Conditions Particulières, ces dernières prévalent.

1. Description de l'option

L'abonnement à l'Option est réservé aux Clients Alice, à l'exclusion des Clients « Forfait Totale Liberté ».

Chaque Client peut s'il le souhaite souscrire autant de fois à l'Option qu'il dispose d'adresses e-mail Alice. Les adresses e-mail bénéficiant de l'Option ne sont soumises à aucune exigence d'utilisation minimale et ne seront donc pas désactivées en cas d'absence d'utilisation pendant plus de 90 jours.

L'Option est une messagerie électronique améliorée, intégrant les fonctionnalités suivantes :

- une capacité de stockage de 1 gigaoctets ;
- l'attribution d'un numéro de fax dans le cadre du service Alice Fax, sans frais supplémentaires (à l'exclusion, le cas échéant, des frais liés à l'envoi de fax par le Client à partir de ce service) et sans contrainte d'utilisation minimale ;
- un antivirus ;
- un antispam.

Alice propose trois niveaux d'antispam dans le cadre de l'Option :

- niveau bas : les messages considérés comme des messages de spam sont reçus dans la boîte de réception du Client et sont signalés par une en-tête spécifique ;
- niveau moyen : il s'agit du niveau sélectionné par défaut si le Client ne précise pas de niveau

d'antispam. Les messages considérés comme des messages de spam sont reçus dans la boîte aux lettres du Client, dans un dossier « Spam » spécifique. Ils sont conservés pendant trente (30) jours dans ce dossier, et à l'issue de cette période ils sont supprimés automatiquement ;

- niveau haut : les messages considérés comme des messages de spam ne sont pas réceptionnés par le Client. Ainsi, ils n'apparaissent ni dans la boîte aux lettres, ni dans la corbeille, ni dans le dossier « Spam ».

2. Conditions financières

Le prix de l'abonnement à l'Option est indiqué sur le Site Alice et au moment où le Client accepte de souscrire à l'Option. Ce prix est compris par mois et par adresse e-mail.

L'abonnement à l'Option est payable terme à échoir, à l'exception du premier mois, qui est payable à terme échu, au prorata temporis. L'abonnement à l'Option est incorporé chaque mois à la facture d'accès à Internet du Client et prélevé par Alice en même temps que l'abonnement d'accès à Internet.

3. Engagements du Client

Le Client est informé que l'antivirus et l'antispam proposés dans le cadre de l'Option ne protègent que les messages reçus par le Client sur la boîte aux lettres bénéficiant de l'option « Super Mail ». Cette protection s'effectue au niveau des serveurs de Alice et ne concerne en aucun cas les données stockées dans l'ordinateur du Client ou les données téléchargées par ce dernier.

Le Client reconnaît et accepte que s'il choisit l'option d'antispam « niveau haut », il ne recevra jamais les messages assimilés à des messages de spam. Alice ne sauraît en aucun cas être responsable en cas de perte et/ou de non-réception de messages de ce fait.

Le Client s'engage à prendre connaissance des Conditions Particulières d'Utilisation du service

Alice Fax et à les respecter lors de l'utilisation de son numéro de fax.

4. Durée

Les présentes Conditions Particulières prennent effet à compter de leur acceptation par le Client. Les présentes Conditions Particulières sont conclues pour une durée indéterminée.

Chacune des parties pourra résilier les présentes Conditions Particulières à tout moment en remplissant le formulaire de désactivation disponible dans la rubrique Assistance du Site Alice, à l'adresse suivante : <http://support.aliceadsl.fr/assistance>. Si la demande est reçue par Alice au moins sept (7) jours ouvrables avant la date de facturation du Client, la résiliation prendra effet dès la fin du mois en cours. A défaut, elle prendra effet le mois suivant.

Les présentes Conditions Particulières seront résiliées de plein droit en cas de résiliation des Conditions Générales d'Utilisation de Alice, pour quelque cause que ce soit.

5. Effets de la résiliation

En cas de résiliation des présentes Conditions Particulières, le Client conserve son adresse e-mail, dont la capacité de stockage est ramenée à cent (100) mégoctets, et perd les fonctionnalités spécifiques à l'Option. Si, lorsque la résiliation devient effective, le contenu de la boîte aux lettres est supérieur à cent (100) mégoctets, le Client ne pourra plus envoyer et/ou recevoir de messages à partir de cette boîte aux lettres. Alice en informe alors le Client par courrier électronique, et ce dernier dispose de 90 jours pour réduire le contenu de sa boîte aux lettres à cent (100) mégoctets afin de pouvoir à nouveau envoyer et/ou recevoir des messages.

Le Client conserve également son numéro de fax, qui devient alors soumis aux exigences d'utilisation minimale prévues dans le cadre du service Alice Fax.



Conditions Particulières d'utilisation « Contrôle Parental »

Les présentes conditions particulières d'utilisation (ci-après les « Conditions Particulières ») décrivent les termes et conditions dans lesquelles la société Télécom Italia (ci-après « Alice ») fournit à ses Clients un service de contrôle parental (ci-après, le « Service »).

Les présentes Conditions Particulières relèvent des Conditions Générales d'Utilisation de Alice. En cas de contradiction entre les Conditions Générales d'Utilisation et les présentes Conditions Particulières, ces dernières prévalent. Les présentes Conditions Particulières prennent effet à compter de leur acceptation par le Client.

1. Définitions

Dans le cadre des présentes Conditions Particulières, les mots et expressions ci-après auront la signification suivante :

Contrôle Parental : Dispositif informatique permettant le contrôle et la restriction d'accès à des sites Internet selon l'option choisie par le Client.

Licence : Contrat de licence d'utilisation du Logiciel conclu entre le Client et la société Optenet, éditeur du Logiciel et de la solution de Contrôle Parental.

Liste Blanche : Liste de sites Internet contrôlés préalablement et dont l'accès est autorisé au public visé par le paramétrage du Service.

Liste Noire : Liste de sites Internet contrôlés préalablement et dont l'accès est interdit au public visé par le paramétrage du Service.

Logiciel : Logiciel informatique mis à la disposition du Client et permettant l'exécution du Service après installation sur le Terminal du Client.

Terminal : Equipement informatique détenu par le Client, conforme aux pré-requis et sur lequel sera installé le Logiciel

2. Pré-requis

Pour bénéficier du Service, le Client doit disposer : d'un accès à Internet Alice d'un Terminal conforme aux spécifications mentionnées dans le contrat de Licence du Logiciel, et devant respecter au moins les critères suivants : Processeur Pentium 2 à 300 Mhz, 64 Mo de RAM, 10 Mo de libres sur le disque dur, système d'exploitation Windows 95 ou supérieur. Le Logiciel ne fonctionne que lors de connexions sur le réseau Alice.

3. Description du Service

Le Service permet la restriction par le Client de l'accès à des sites Internet au contenu jugé indésirable, du téléchargement des fichiers et de l'utilisation de certaines applications sensibles (messageries instantanées, chat, newsgroup, « peer-to-peer »). Ce filtrage s'effectuera sur le Terminal du Client.

Le Service est fourni en collaboration avec l'éditeur de logiciels Optenet. Le Service ne sera effectivement disponible qu'à compter de l'installation du Logiciel sur le Terminal et de l'acceptation par le Client du contrat de Licence entre le Client et Optenet.

Le Client est parfaitement informé que le Service, comme tout autre dispositif de contrôle parental ne procure pas une garantie absolue de nonaccès à certains sites Internet et/ou contenus potentiellement dangereux.

Sans préjudice de l'article 8.2 des Conditions Générales d'utilisation « Accès Internet », il est rappelé que le Client reste responsable de toute personne à sa charge et qu'il doit assurer la surveillance adéquate sur les personnes qu'il entend soumettre au Contrôle Parental. A cet égard, il est rappelé que le Service est une protection complémentaire pour les mineurs contre les contenus potentiellement dangereux.

Le Client doit utiliser le Logiciel conformément aux dispositions des présentes Conditions Particulières et au contrat de Licence qui le lie à la société Optenet, ainsi qu'à toute instructions données par la société Optenet.

Le Client est seul responsable de son utilisation du Logiciel et du Service.

Le Client est parfaitement informé que le Service de Contrôle Parental n'est pas développé par Alice. Par conséquent, Alice ne peut être tenue pour responsable notamment :

- des requêtes effectuées sur les Listes Blanche et Noire, ainsi que des critères de sélection de filtrage en cas de mauvais fonctionnement du Logiciel
- d'un quelconque dommage trouvant son origine antérieurement à l'activation par le Client, ou postérieurement à la désactivation du Logiciel, pour quelque motif que ce soit
- d'un quelconque dommage ou dysfonctionnement résultant du paramétrage du Logiciel par le Client.
- des Listes Noire et Blanche personnelles qui sont réalisées sous la seule et entière responsabilité du Client.

Pour tout problème relatif au fonctionnement du Logiciel, le Client devra s'adresser à la société Optenet.

4. Fonctionnement du Service

Le Client aura la possibilité de paramétrer le Logiciel selon 3 options de pré-paramétrage de filtrage :

Enfant : Environnement sécurisé avec accès possible uniquement aux sites mentionnés sur la Liste Blanche avec moteur de recherche adapté aux enfants.

Adolescent : Accès à la totalité des sites Internet à l'exception des sites mentionnés sur la Liste Noire et des pages filtrées par le moteur d'analyse sémantique en temps réel.

Adulte : Accès sans restriction à l'ensemble des sites Internet.

Le Client aura la possibilité de personnaliser les options de filtrage, notamment en créant ses propres Listes Noire et Blanche. L'ensemble des fonctionnalités du Service est décrit plus précisément

dans le mode d'emploi du Logiciel et le contrat de Licence.

En cas de constat par le Client d'évolution du contenu ou de la ligne éditoriale d'un site auquel il a accès en vertu du mode de filtrage choisi, le Client devra en informer dans les plus brefs délais Alice et/ou Optenet afin de procéder à la mise à jour des Listes.

5. Logiciel

5.1 Mise à disposition

Le Logiciel est mis à disposition du Client par lien de téléchargement sur le site Alice dans son espace « Mon Compte » ou dans le mail de confirmation.

5.2 Installation

Le Logiciel doit être installé et paramétré par le Client sur son Terminal en respectant les modalités mentionnées dans la documentation du Logiciel et/ou le contrat de Licence. Le Client s'engage par ailleurs à s'assurer de la compatibilité des applications présentes sur le Terminal et à désinstaller tout logiciel aux fonctionnalités équivalentes préalablement installé sur le Terminal.

Le Client dispose de la faculté d'installer le Logiciel sur 3 Terminals sur le même abonnement Alice.

5.3 Remise à jour

Le Logiciel sera remis à jour automatiquement lors des accès du Terminal à Internet. Toutefois, le Client est parfaitement informé que la mise à jour du Logiciel peut être compromise du fait d'anti-virus ou de firewall installés sur le Terminal. Le Client devra effectuer toute opération de paramétrage nécessaire de son Terminal afin de permettre la remise à jour du Logiciel.

Le Client est parfaitement informé de l'importance essentielle de ces opérations de remise à jour aux fins d'efficacité du Service.

5.4 Engagement du Client

Le Client s'interdit de réaliser toute opération non expressément indiquée dans le contrat de Licence, notamment tout acte de reproduction ou de représentation du Logiciel, et/ou toute communication des Listes Noire et Blanche.

Sans préjudice de l'article L 122-6-1 du Code de la Propriété Intellectuelle, le Client s'interdit d'effectuer sur le Logiciel toute opération de décompilation, d'ingénierie inverse ou toute opération similaire.

6. Assistance

Le Client aura la possibilité de solliciter une assistance technique sur le Service par téléphone au 1033 (appel gratuit depuis un fixe ; accessible 7 jours sur 7, 24h sur 24) ou en ligne par formulaire à l'adresse <http://support.aliceads.fr/contact>

7. Durée - résiliation

7.1 Durée

Le Client peut souscrire au Service à tout moment au cours de son adhésion aux Conditions Générales de Alice.

L'adhésion au Service est à durée indéterminée.



Chacun des Parties pourra résilier les présentes Conditions Particulières à tout moment. Toutefois, Alice sera tenue de respecter un délai de préavis de un mois.

La résiliation des Conditions Générales d'Utilisation entraîne la résiliation des présentes Conditions Particulières.

7.2 Effets de la résiliation

Le Client est parfaitement informé pendant 20 jours après la résiliation, sa navigation ne sera plus possible qu'en mode Adolescent ou Adulte.

Au-delà de ce délai, le Logiciel sera automatiquement désactivé et la navigation Web du Client sera bloquée.

Le Client s'engage à le désinstaller du Terminal et à effacer et/ou détruire le Logiciel et la documentation y afférent.

8. Tarifs

La souscription au Service est à titre gracieux et n'entraîne aucun coût supplémentaire par rapport au à l'offre d'accès à Internet souscrite par le Client.



Annexe - Contrat de licence de logiciel Symantec

IMPORTANT : VEUILLEZ LIRE ATTENTIVEMENT LES CONDITIONS DU PRESENT CONTRAT DE LICENCE AVANT D'UTILISER LE LOGICIEL. SYMANTEC CORPORATION ET/OU SES FILIALES (« SYMANTEC ») ACCEPTE(NT) DE VOUS CONCEDER LE LOGICIEL SOUS LICENCE, A VOUS, LA PERSONNE PHYSIQUE, SOCIETE OU PERSONNE MORALE QUI UTILISERA LE LOGICIEL (« VOUS »), A LA SEULE CONDITION QUE VOUS ACCEPTEZ L'ENSEMBLE DES CONDITIONS DU PRESENT CONTRAT DE LICENCE. LE PRESENT DOCUMENT EST UN CONTRAT JURIDIQUEMENT OBLIGATOIRE CONCLU ENTRE VOUS ET SYMANTEC. EN OUVRANT L'EMBALLAGE SCELLE, EN CLIQUANT SUR LE BOUTON « J'ACCEPTE » OU « OUI » OU EN INDIQUANT AUTREMENT VOTRE ACCORD ELECTRONIQUEMENT, OU EN PROCEDANT AU CHARGEMENT DU LOGICIEL, VOUS ACCEPTEZ LES CONDITIONS DU PRESENT CONTRAT. SI VOUS N'ACCEPTEZ PAS CES CONDITIONS, CLIQUEZ SUR LE BOUTON DE REFUS OU INDIQUEZ AUTREMENT VOTRE REFUS, ET CESSEZ TOUTE UTILISATION DU LOGICIEL.

Avis. Le présent logiciel vous est proposé sur abonnement par votre fournisseur de services, pour une utilisation conforme aux conditions ci-dessous. Symantec fournira toutes les mises à jour nécessaires du logiciel pendant la durée de cet abonnement uniquement. A la fin de l'abonnement en cours, le présent logiciel ne pourra plus être utilisé et ne fonctionnera plus tant que vous n'aurez pas souscrit un nouvel abonnement ou renouvelé celui en cours. Vous pouvez renouveler votre abonnement si votre fournisseur de services vous le propose.

1. Licence :

Le logiciel et la documentation qui accompagnent la présente licence (collectivement, le « Logiciel ») sont la propriété de Symantec ou de ses concédants de licence et sont protégés par la législation relative au droit d'auteur. Bien que Symantec reste propriétaire du Logiciel, vous disposerez de certains droits d'utilisation une fois que vous aurez accepté la présente licence. La présente licence régit toute version, révision ou amélioration du Logiciel que Symantec peut vous fournir. Sauf modification consécutive à un certificat de licence, un coupon de licence ou une clé de

licence Symantec (chacun de ces éléments constituant un « Avenant ») qui accompagne, précède ou suit la présente licence, vos droits et obligations relatifs à l'utilisation du présent Logiciel sont les suivants :

Vous pouvez :

- A.** utiliser une copie du Logiciel sur un seul ordinateur. Si un Avenant accompagne, précède ou suit la présente licence, vous pouvez effectuer le nombre de copies du Logiciel qui vous a été concédé sous licence par Symantec conformément aux termes de l'Avenant. Votre Avenant constitue une preuve de votre droit d'effectuer ces copies ;
- B.** faire une copie du Logiciel pour archives, ou copier le Logiciel sur le disque dur de votre ordinateur et conserver l'original pour archives ;
- C.** utiliser le Logiciel en réseau, à condition que vous déteniez une copie sous licence du Logiciel pour chaque ordinateur qui peut accéder à ce dernier via ce réseau ;
- D.** sous réserve d'en informer Symantec par écrit, transférer le Logiciel de façon permanente à une autre personne ou entité, à condition que vous ne conserviez aucune copie du Logiciel et que ladite personne ou entité accepte les conditions de la présente licence, et
- E.** utiliser le Logiciel conformément aux utilisations autorisées supplémentaires indiquées ci-dessous.

Vous ne pouvez pas :

- A.** copier la documentation imprimée qui accompagne le Logiciel ;
- B.** sous-traiter la licence, prendre ou donner en location toute partie du Logiciel, pratiquer de l'ingénierie inverse, décompiler, désassembler, modifier, traduire ou tenter de découvrir le code source du Logiciel, ou créer des dérivés du Logiciel ;
- C.** utiliser le Logiciel dans le cadre d'un accord d'infogérance ou de temps partagé ou dans le cadre d'accords avec un fournisseur d'accès ou de services ;
- D.** utiliser une version antérieure ou une copie du Logiciel après avoir reçu et installé un jeu de disquettes de remplacement ou une version de mise à niveau. Après la mise à niveau du Logiciel, toutes les copies de la version antérieure doivent être détruites ;

- E.** utiliser une version du Logiciel plus récente que celle fournie avec le présent Contrat, à moins que vous n'ayez souscrit une assurance mise à jour ou que vous n'ayez autrement acquis, séparément, le droit d'utiliser ladite version ;
- F.** utiliser, si vous avez reçu le logiciel sur un support contenant plusieurs produits Symantec, tout logiciel Symantec sur le support pour lequel vous n'avez pas reçu de permission dans un Avenant ;
- G.** utiliser le Logiciel d'une quelconque manière qui ne soit pas autorisée par la présente licence, ni
- H.** utiliser le Logiciel d'une quelconque manière qui soit contraire aux restrictions supplémentaires indiquées ci-dessous.

2. Mises à Jour de Contenu :

Certains Logiciels utilisent un contenu qui est mis à jour de temps à autre (y compris, sans que cela soit limitatif, les logiciels suivants : les logiciels antivirus utilisent des définitions de virus mises à jour ; les logiciels de filtrage de contenu utilisent des listes d'URL mises à jour ; certains logiciels pare-feu utilisent des règles pare-feu mises à jour, et les produits d'évaluation des vulnérabilités utilisent des données sur la vulnérabilité mises à jour ; ces mises à jour sont collectivement dénommées « Mises à jour de Contenu »). Vous avez le droit d'obtenir des Mises à Jour de Contenu pour toute période pour laquelle vous avez souscrit une maintenance, exception faite des Mises à Jour de Contenu que Symantec choisit de proposer moyennant un abonnement payant séparé, ou pour toute période pour laquelle vous avez autrement acquis, séparément, le droit d'obtenir des Mises à Jour de Contenu. Symantec se réserve le droit de désigner, à tout moment et sans vous en donner préavis, certaines Mises à Jour de Contenu comme nécessitant la souscription d'un abonnement séparé ; étant entendu, toutefois, que si vous souscrivez une maintenance aux termes des présentes qui comprend certaines Mises à Jour de Contenu à la date de souscription, vous n'aurez pas à payer de supplément pour continuer à recevoir ces Mises à Jour de Contenu jusqu'à la fin de cette maintenance, ce même si Symantec indique que ces Mises à Jour de Contenu doivent



être achetées séparément. La présente Licence ne permet pas autrement au titulaire de la licence d'obtenir et d'utiliser des Mises à jour de contenu.

3. Installation du Produit et activation nécessaire :

Le présent Logiciel contient des dispositifs techniques conçus pour en empêcher l'utilisation non autorisée (sans licence) ou illégale. Vous convenez que Symantec peut utiliser ces dispositifs afin de se protéger contre le piratage des logiciels. Le présent Logiciel peut contenir un mécanisme de protection qui limite la possibilité d'installer et de désinstaller le Logiciel sur un ordinateur au-delà d'un certain nombre de fois pour un certain nombre d'ordinateurs. La présente Licence et le Logiciel contenant le mécanisme de protection nécessitent une activation, comme cela est indiqué dans la Documentation. Le Logiciel ne fonctionnera que pendant une durée limitée avant que vous ne procédiez à son activation. Lors de l'activation, vous fournirez votre clé produit unique qui accompagne le Logiciel et l'ordinateur sous la forme d'un code alphanumérique sur Internet afin de vérifier l'authenticité du Logiciel. Si vous ne procédez pas à l'activation dans les délais indiqués dans la documentation ou conformément aux instructions du Logiciel, ce dernier cessera de fonctionner jusqu'à ce que l'activation soit effectuée, opération qui permettra de rétablir les fonctions du Logiciel. Si vous ne parvenez pas à activer le Logiciel sur Internet, ou par toute autre méthode indiquée au cours de la procédure d'activation, vous pouvez contacter le Support Clientèle de Symantec à l'aide des informations fournies par Symantec pendant l'activation, ou selon les instructions qui figurent dans la documentation.

4. Garantie limitée :

Symantec garantit que le support sur lequel le Logiciel est distribué sera exempt de défauts pendant une période de soixante (60) jours à compter de la date de livraison du Logiciel. Votre seul recours, en cas de rupture de la présente garantie, sera, au choix de Symantec, le remplacement par Symantec de tout support défectueux renvoyé à Symantec pendant la période de garantie, ou le remboursement par Symantec de la somme que vous avez payée pour le Logiciel. Symantec ne garantit pas que le Logiciel répondra à vos besoins, ni qu'il fonctionnera sans interruption ou sans erreur.

DANS TOUTE LA MESURE PERMISE PAR LA LOI APPLICABLE, LA GARANTIE CI-DESSUS EST EXCLUSIVE ET REMPLACE TOUTES AUTRES GARANTIES, EXPRESSES OU IMPLICITES, Y COMPRIS LES GARANTIES IMPLICITES DE QUALITE MARCHANDE, D'ADEQUATION A UN USAGE

PARTICULIER ET DE RESPECT DES DROITS DE PROPRIETE INTELLECTUELLE. LA PRESENTE GARANTIE VOUS CONFERE DES DROITS SPECIFIQUES. VOUS POUVEZ DISPOSER D'AUTRES DROITS, QUI VARIENT D'UN ETAT OU D'UN PAYS A L'AUTRE.

5. Exclusion de responsabilité :

CERTAINS ETATS ET PAYS, Y COMPRIS LES PAYS MEMBRES DE L'UNION EUROPEENNE, N'AUTORISENT PAS LA LIMITATION OU L'EXCLUSION DE RESPONSABILITE EN CAS DE DOMMAGES INDIRECTS OU ACCESSOIRES. IL EST DONC POSSIBLE QUE LA LIMITATION OU L'EXCLUSION CI-DESSOUS NE VOUS SOIT PAS APPLICABLE.

DANS TOUTE LA MESURE PERMISE PAR LA LOI APPLICABLE ET INDEPENDAMMENT DE SAVOIR SI TOUT RECOURS STIPULE DANS LES PRESENTES ATTEINT OU NON SON OBJECTIF ESSENTIEL, SYMANTEC ET SES CONCEDANTS DE LICENCE NE SERONT EN AUCUN CAS RESPONSABLES D'EVENTUELS DOMMAGES SPECIAUX, INDIRECTS, ACCESSOIRES OU SIMILAIRES, Y COMPRIS TOUT MANQUE A GAGNER OU TOUTE PERTE DE DONNEES DECOULANT DE L'UTILISATION OU DE L'INCAPACITE D'UTILISER LE LOGICIEL, MEME SI SYMANTEC A ETE INFORME DE L'EVENTUALITE DE TELS DOMMAGES.

LA RESPONSABILITE DE SYMANTEC ET DE SES CONCEDANTS DE LICENCE N'EXCEDERA EN AUCUN CAS LE PRIX PAYE POUR L'ACHAT DU LOGICIEL. Les exclusions de responsabilité et limitations stipulées ci-dessus seront applicables, que vous acceptiez ou non le Logiciel.

6. Droits restreints du gouvernement des Etats-Unis :

MENTION RELATIVE AUX DROITS RESTREINTS. Tous les produits et toutes les documentations Symantec sont de nature commerciale. Le logiciel et la documentation qui l'accompagne sont des « Articles Commerciaux », conformément à la définition qui est donnée de ce terme à l'article 48 C.F.R. section 2.101, composés d'un « Logiciel Commercial » et d'une « Documentation de Logiciel Commercial », conformément à la définition qui est donnée de ces termes aux articles 48 C.F.R. section 252.227-7014(a)(5) et 48 C.F.R. section 252.227-7014(a)(1), et à l'utilisation qui en est faite aux articles 48 C.F.R. section 12.212 et 48 C.F.R. section 227.7202. Conformément aux articles 48 C.F.R. section 12.212, 48 C.F.R. section 252.227-7015, 48 C.F.R. section 227.7202 et 227.7202-4, 48 C.F.R. section 52.227-14, et aux autres sections applicables du Code des Réglementations Fédérales (Code of Federal Regulations), le logiciel Symantec et la documentation qui l'accompagne sont concédés sous licence aux utilisateurs du

gouvernement des Etats-Unis dans la limite des droits concédés à tous les autres utilisateurs, conformément aux conditions contenues dans le présent contrat de licence. Le fabricant est Symantec Corporation, 20330 Stevens Creek Blvd., Cupertino, CA 95014.

7. Réglementation relative aux exportations :

Certains produits Symantec sont soumis aux contrôles à l'exportation du Département du Commerce américain (DOC), conformément à la réglementation sur les exportations (Export Administration Regulations, EAR) (voir www.bxa.doc.gov). Toute violation de la législation américaine est strictement interdite. Vous acceptez de vous conformer à la réglementation EAR et à toutes les lois et réglementations internationales, nationales, régionales (y compris au niveau des Etats) et locales applicables, y compris toutes restrictions applicables concernant l'importation et l'utilisation. Les produits Symantec sont actuellement interdits à l'exportation et à la réexportation vers Cuba, la Corée du Nord, l'Iran, l'Irak, la Libye, la Syrie et le Soudan, et vers tout pays faisant l'objet de sanctions commerciales applicables. Vous acceptez de ne pas exporter ou réexporter, directement ou indirectement, tout produit vers tout pays visé dans l'EAR ou vers toute personne ou entité figurant sur les listes des personnes et entités interdites du DOC, sur la « liste rouge » (Debarred List) du Département d'Etat américain, ou sur les listes des ressortissants, des trafiquants de drogue ou des terroristes spécialement désignés (Specially Designated Nationals, Narcotics Traffickers or Terrorists) du Département du Trésor américain. De plus, vous acceptez de ne pas exporter ou réexporter des produits Symantec vers toute entité militaire qui n'est pas approuvée dans l'EAR, ou vers toute autre entité à des fins militaires, et acceptez l'interdiction de vendre tout produit Symantec en vue d'une utilisation avec des armes chimiques, biologiques ou nucléaires, ou avec des missiles susceptibles de porter de telles armes.

8. Clauses générales :

Si vous résidez en Amérique du Nord ou en Amérique latine, le présent Contrat est régi par le droit de l'Etat de Californie, Etats-Unis d'Amérique. Dans les autres cas, il est régi par le droit anglais. Le présent Contrat, accompagné de tout Avenant éventuel, constitue l'intégralité du contrat conclu entre vous et Symantec au sujet du Logiciel, et : (I) remplace toutes communications, propositions et déclarations antérieures ou actuelles, orales ou écrites, relatives à son objet, et (II) prévaut sur toutes conditions contraires ou supplémentaires de tout devis, commande, accusé de réception

ou communication similaire entre les parties. En cas de manquement de votre part à l'une quelconque des conditions du présent Contrat, celui-ci sera résilié et vous devrez cesser d'utiliser le Logiciel et en détruire toutes les copies. Les exclusions de responsabilité et les limitations de garantie resteront applicables au-delà de la résiliation. Le Logiciel et sa documentation sont livrés départ usine Californie, Etats-Unis, ou Dublin,

Irlande, respectivement (INCOTERMS CCI 2000). Le présent Contrat ne peut être modifié que par la voie d'un Avenant accompagnant la présente licence ou d'un document écrit signé par vous et Symantec. Si vous avez des questions au sujet du présent Contrat, ou si vous souhaitez contacter Symantec pour quelque raison que ce soit, veuillez écrire à : (I) Symantec Customer Service, 555 International Way, Springfield, OR 97477,

Etats-Unis, à (II) Symantec Consumer Support, PO Box 5689, Dublin 15, Irlande, ou à (III) Symantec Customer Service, 1 Julius Ave, North Ryde, NSW 2113, Australie.

Annexe : Contrat de Licence Optenet

Contrat de licence pour les produits et services de contrôle parental (ci-après « le Service ») proposé par OPTENET SA ayant siège social à San Sebastian, Espagne, Paseo Mikeletegi 58, 1 planta, et enregistrée sous le Numéro d'Identification Fiscale A-20595500 (ci-après « l'Editeur »).

1. LE SERVICE CONTROLE PARENTAL ALICE INCLUS AVEC LE CONTRAT DE FOURNITURE DE L'ACCÈS INTERNET EST DESTINÉ À UN USAGE PRIVÉ, A L'EXCLUSION DE TOUT USAGE PROFESSIONNEL. IL EST CONSTITUÉ D'UN LOGICIEL ET DE SERVICES ASSOCIÉS.

2. Le Client déclare avoir pris connaissance du présent Contrat de Licence et s'engage à en respecter les termes et conditions. Le Client convient en outre que ce contrat constitue la déclaration absolue et exclusive de l'accord existant entre les Parties (le Client et l'Editeur) et qu'il est annexé aux Conditions Particulières du Service liant Alice (ci-après « le Fournisseur d'Accès ») au Client. L'installation et l'utilisation du Produit sont assujetties à l'acceptation du présent Contrat de Licence.

3. Le Service vise à permettre d'éviter l'accès aux sites web dont le contenu est lié au terrorisme, à la pornographie, aux drogues (fabrication, achat), aux sectes, à la violence, à la fabrication d'explosifs, au racisme ou à toute autre catégorie ajoutée éventuellement par l'Editeur qui fait que l'Internet devient un outil plus sûr pour l'utilisateur dans le travail, l'éducation et les loisirs.

Le Service fonctionne au moyen de trois éléments intégrés :

Le moteur d'analyse multi-langues capable de détecter automatiquement le contenu des pages Internet.

Des listes de protection complémentaire composées d'adresses ou pages ne peuvent pas être sémantiquement détectées.

Un service clientèle en ligne pour corriger des éventuelles erreurs de filtrage.

4. Le Client déclare connaître et accepter les caractéristiques du Service telles que décrites à l'article 2 du présent Contrat de Licence, et. L'Editeur ne peut-être tenu responsable d'une quelconque incompatibilité avec des composants matériels ou logiciels non standards présents dans les systèmes informatiques. Les différentes versions du Service disponibles sont compatibles avec les systèmes et les configurations les plus courantes. Ces configurations nécessaires sont décrites dans les documents commerciaux ou d'aide à l'installation ainsi que sur le site Internet du Fournisseur d'Accès (www.aliceadsl.fr). Le Client reconnaît les connaître.

5. Si le Client dispose d'une copie d'évaluation du Service l'Editeur lui accorde, dans les conditions du présent Contrat de Licence, une licence et un droit non-exclusifs, non transférables, pour fins d'évaluation interne uniquement. Ces droits sont accordés pour une période limitée, indiquée soit sur le site web à partir duquel le Client s'est enregistré pour le Service, soit par tout autre moyen. Cette période d'évaluation commence à partir de la date à laquelle la Client a téléchargé le Service ou vous vous êtes inscrit aux services du Produit (selon le cas).

En cas de cessation de la licence accordée au Client pour quelque cause que ce soit, y compris à la fin de la période d'évaluation, le Service sera désactivé et le Client ne pourra plus y avoir accès et l'utiliser. Si le mécanisme de désactivation ne fonctionne pas, le Client accepte de cesser d'accéder et d'utiliser le Service. Le Client s'engage à effacer et à éliminer toutes les copies installées de la mémoire temporaire (RAM) ainsi que de la mémoire permanente (disque dur, CD-ROM, DVD ROM ou autre dispositif de stockage) de tous supports informatiques lui appartenant directement ou indirectement

6. Utilisation du Service : le Client s'engage à utiliser le Service conformément à toute réglementation en vigueur qui pourrait être appliquée ainsi que toute politique ou lignes

directes de tout fournisseur d'accès.

7. L'achat et la souscription au Produit donnent droit à :

- La fourniture du logiciel et l'enregistrement au Service.
- Les nouvelles mises à jour du logiciel disponibles pendant la durée du contrat
- La mise à jour quotidienne des listes et des paramètres (automatisée).
- Le service de déblocage en ligne.

8. Support technique : l'information concernant le Produit, son installation ou son utilisation peut être obtenue sur le site dans la rubrique Assistance à l'adresse : <http://support.aliceadsl.fr/contact/>.

9. L'Editeur s'engage à traiter les données à caractère personnel des Clients auxquelles il a accès conformément à la réglementation en vigueur.

10. Le Client reconnaît la pleine titularité de l'Editeur sur le Service. A ce titre, le Client reconnaît que l'Editeur est titulaire des droits de la propriété intellectuelle des diverses versions du Service.

Le Client ne détient sur le Service que le droit d'utilisation non exclusif et incessible, dont la seule finalité est de satisfaire ses besoins propres. Ceci exclut formellement tous droits, y compris la vente, la location ou toute autre forme d'exploitation économique du logiciel fourni, à l'exception du droit mentionné au paragraphe précédent. Le Client s'engage à ne pas reproduire, transformer, traduire le code objet du Service en code source, décompiler ou réaliser des versions ultérieures ou des logiciels dérivés de ce logiciel, sauf dans les conditions et limites strictement définies par la réglementation en vigueur.

11. L'Editeur défendra et indemnera le Client face à toute réclamation selon laquelle la solution fournie et utilisée dans le cadre de ce Contrat viendrait enfreindre un droit d'auteur, un brevet ou un secret commercial, à la condition que : a) Le Client à notifie l'Editeur par écrit dans les trente (30) jours qui suivent la réclamation;

b) L'Editeur détient le contrôle exclusif de la défense et de toutes les négociations de conciliation y afférentes, et c) le Client facilite à l'Editeur l'assistance, l'information et les facultés nécessaires pour mener à bon terme les actions décrites.

12. L'Editeur garantit que le Service est conforme aux spécifications techniques de la version utilisée au moment où le Service est mis à disposition du Client, à condition qu'il soit correctement installé et que son utilisation soit conforme aux fins pour lesquelles il a été conçu.

Le délai de garantie est de trente jours à compter de la date de l'installation, au cours desquels, l'Editeur (ou toute personne désignée par lui) s'engage à corriger, à ses frais, toute défectuosité communiquée par le Client de bonne foi. Le terme défectuosité fait référence au fonctionnement erroné du Service, ceci excluant la non adaptation du Service aux besoins spécifiques du Client. En cas de nouvelle version proposée par l'Editeur, le Client bénéficiera d'un nouveau délai de 30 jours de garantie pour toutes les défectuosités liées aux modifications apportées dans la nouvelle version. En tout état de cause, le Client bénéficiera de la garantie légale applicable.

Cette garantie s'applique exclusivement au Service ne protégeant en aucun cas les bases de données du Client, les routines du système d'exploitation du matériel informatique, les logiciels rajoutés par le Client ou par indication de celui-ci, les travaux d'exploitation ou d'exécution des logiciels acquis, les sauvegardes effectuées ni tout autre aspect non énuméré par les spécifications fonctionnelles de la solution ou logiciel.

Cette garantie sera annulée en cas de modification ou mauvaise utilisation du Service.

13. Le Service est doté d'un mécanisme de mise à jour destiné à l'actualisation automatique de ses listes. Pendant la durée du contrat, toutes les versions ultérieures intégrant un nouveau moteur d'analyse seront distribuées de façon gratuite. L'Editeur garantit ainsi que tous les Clients abonnés au Service soient toujours en possession de la technologie la plus récente.

14. L'Editeur s'engage uniquement vis-à-vis des dommages causés au Client par toute action dolosive ou négligence grave et tout manquement imputable à l'Editeur ou au Service.

En ce qui concerne les dommages causés par une éventuelle faute grave, par action ou omission, liée aux obligations du contrat et imputables à l'Editeur ou au Service, l'Editeur s'engage, dans la limite du montant de l'abonnement payé par le Client pour l'utilisation du Service

En aucun cas l'Editeur ne saurait être tenu responsable du fonctionnement du produit lorsque

celui-ci est désactivé par le Client.

Le Client, en tant qu'administrateur du poste informatique, est responsable de l'utilisation qu'il peut faire du Service (contrôle d'accès Internet des utilisateurs du poste informatique, information de l'éditeur pour corriger les erreurs de filtrages éventuelles, etc...). En aucun cas l'Editeur ne saurait être tenu responsable de l'utilisation qui irait à l'encontre lois, usages et coutumes en vigueur.

15. La déclaration de nullité, illicéité ou inapplicabilité totale ou partielle de toute clause ne touchera pas les autres clauses, qui resteront en vigueur.

16. Le présent contrat est régi par la loi Française.