



### CONDITIONS GENERALES DE VENTE :

1. Les définitions de « *Communications vocales interpersonnelles* » et de « *Services à Valeur Ajoutée* » ont évolué ainsi :

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

« *Services à Valeur Ajoutée* : désigne une catégorie d'appels téléphoniques donnant accès des services autres que des Communications vocales interpersonnelles et qui sont accessibles en particulier au moyen de numéros dont la valeur de Z est de 8, les numéros à quatre chiffres de la forme 3BPQ, appelés numéros courts et les numéros à six chiffres de la forme 118XYZ »

2. La définition et la notion de « *Frais d'Activation* » ont été supprimées et la définition et la notion de « *Frais de Résiliation* » ont été ajoutées :

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

3. L'ancien article « 14.4. *Frais d'Activation des Services* », la notion de « *Frais d'Activation à perception différés* » et la dégressivité qui y était attachée ont été supprimés et les articles renumérotés.

4. L'article « 16.3. *Durée* » est modifié de la façon suivante :

#### « 16.3. *Durée*

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

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

5. Les trois premiers alinéas de l'article « 17.6. *Modalités de paiement et dépôt de garantie* » sont modifiés de la façon suivante :

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

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

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



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

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

6. L'article « Résiliation avec Préavis » est modifié de la façon suivante :

- **Résiliation avec préavis**

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

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

7. Les deux premiers alinéas de l'article « 18.2. A l'initiative de l'Abonné » sont modifiés de la façon suivante :

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

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

8. Le 7<sup>ème</sup> alinéa de l'article « 18.2. A l'initiative de l'Abonné » est modifié de la façon suivante :

*« La résiliation sur demande directe de l'Abonné entraîne la fin de l'ensemble des Services, ce qui, en application de la réglementation en vigueur, a pour effet de rendre inactifs, et par voie de conséquence, inéligibles à la portabilité les numéros utilisés par l'Abonné dans le cadre de son abonnement. Dès lors, dans l'hypothèse où l'Abonné souhaite faire porter tout ou partie des numéros attribués dans le cadre d'un changement d'opérateur de service téléphonique, il lui appartient de ne procéder à la résiliation du Contrat qu'à l'issue du traitement effectif par le nouvel opérateur de sa demande de portabilité. Le traitement par le nouvel opérateur de la demande de*



*portabilité vaut alors fin du Service téléphonique associé au numéro objet de la demande de portabilité. L'Abonné souhaitant résilier l'intégralité du Contrat devra alors procéder à sa résiliation dans les conditions définies au présent article. A défaut de restitution par l'Abonné de l'Élément de Réseau à la date effective de la portabilité, Alice pourra facturer le dépôt de garantie fixé par la Brochure Tarifaire. Ce dépôt de garantie sera restitué à l'Abonné dans les conditions 18.6 »*

9. L'article « 18.7. Frais de Résiliation » suivant est ajouté :

#### **« 18.7. Frais de Résiliation »**

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

*Ces frais ne seront pas recouverts dans les cas suivants :*

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

#### **CONDITIONS SPECIFIQUES DU SERVICE TELEPHONIQUE :**

10. L'article « Article 1 – Description du Service téléphonique » est devenu l'article suivant :

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

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

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

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

- *des communications interpersonnelles vocales à destination de numéros du plan national de numérotation Français desservant des abonnés mobiles et des abonnés étrangers accessibles au moyen d'un numéro respectant la recommandation E.164 de l'Union*



*Internationale des Télécommunications, aux tarifs indiqués dans la Brochure Tarifaire Service téléphonique.*

- *des appels vers des Services à Valeur Ajoutée accessibles soit par numéros courts ou spéciaux tels que définis dans le plan national de numérotation géré par l'ARCEP, aux tarifs déterminés par les exploitants et indiqués dans la Brochure Tarifaire Service téléphonique.*

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

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

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

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

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

11. L'article « Article 5 – Usage non abusif » est devenu l'article suivant :

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

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

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

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

*Une telle utilisation pourra être faire l'objet d'une restriction à hauteur d'une heure par jour des appels compris dans le forfait émis, sans toutefois restreindre ni les appels entrants, ni les appels*



*sortants émis en national ou vers les destinations internationales dont l'utilisation est payante.  
Cette restriction pourra être mise en œuvre pendant une durée de 7 jours. »*

**BROCHURE TARIFAIRE :**

12. Les brochures tarifaires antérieures ont été remplacées par les brochures tarifaires du 28 avril 2011 que vous trouverez dans la rubrique « **Mon Compte** » de votre **espace abonné Alice**.