

CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION ALICEBOX APPLICABLES À COMPTER DU 01/03/2010

ENTRE :

Le client, ci-après dénommé l'«**Abonné**»

ET

Free, société par actions simplifiée, au capital de 3 441 812 euros, dont le siège social est 8 rue de la Ville l'Évêque – 75008 Paris, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 421 938 861, numéro TVA FR60421938861, représentée par son représentant, ci-après dénommée **«Alice»**

PREAMBULE

Le Contrat comprend les présentes Conditions générales d'utilisation, les Conditions Spécifiques aux Services complémentaires (ci-après les «**Conditions Spécifiques**»), le Formulaire d'inscription, ainsi que la Brochure Tarifaire ; l'ensemble est ci-après dénommé le **«Contrat»**. Alice est un opérateur de réseau et de services de communications électroniques, et est déclaré à ce titre conformément aux dispositions de l'article L.33-1 du Code des postes et des communications électroniques, permettant le déploiement d'un réseau et la fourniture de services de communications électroniques, et a conclu une convention d'accès à la boucle locale et des conventions d'interconnexion respectivement avec France Télécom et des opérateurs tiers dont France Télécom. A ce titre, Alice propose une offre d'accès à des services de communications électroniques reposant, en fonction de l'éligibilité de l'Abonné, soit sur un raccordement en technologie ADSL au moyen de la boucle locale métallique torsadée, soit sur un raccordement en technologie fibre optique au moyen d'une boucle locale optique.

ARTICLE 1 – DEFINITIONS

Abonné : désigne toute personne physique majeure, disposant de la capacité juridique, ou personne morale, ayant souscrit au Forfait AliceBox, ayant reçu un courrier émanant d'Alice contenant ses Identifiants pour accéder au Service et dont la Ligne est raccordée à un équipement haut débit. Il est formellement exclu que le Service puisse être utilisé par l'Abonné à titre professionnel et/ou commercial.

Accès à Internet : service permettant aux Abonnés d'accéder au réseau Internet et à ses différents services (courrier électronique, consultation de services en ligne, échange de fichiers et, plus généralement, échange de données à travers le réseau).

AliceBox ADSL Nu : Modalité de production d'une Ligne Non-Dégroupée par laquelle l'exploitant de la boucle locale métallique raccorde l'ensemble de la Ligne de l'Abonné sur ses équipements d'accès. Cette modalité permet aux Abonnés d'opter pour un fournisseur d'accès et de services uniques. Le service de téléphonie n'est plus opéré par l'opérateur historique. Dans l'hypothèse où le local de l'Abonné ne disposerait pas d'un branchement effectif au réseau de boucle locale métallique le desservant, il pourra être procédé, sous réserve d'éligibilité, au raccordement du local de l'Abonné dans les conditions définies à l'article 8.3.

ARCEP : Autorité de régulation des communications électroniques et des Postes

Bande passante : désigne la capacité de transmission d'une liaison de transmission. Elle détermine la quantité d'informations (en bits par seconde, bits/s) qui peut être transmise simultanément.

Boucle locale métallique : circuit physique à paire torsadée métallique, propriété de l'exploitant venu aux droits de l'Administration des télécommunications, qui relie le Point de terminaison du réseau de cet exploitant situé chez l'Abonné, au Répartiteur d'Abonnés situé dans le local de Raccordement d'Abonnés dont il dépend. **Boucle locale optique** : réseau de desserte locale sur support optique exploité par tout opérateur autorisé de boucle locale optique qui mettrait à disposition d'Alice ses infrastructures, qui relie le point de terminaison du réseau optique situé chez l'Abonné au Nœud de Raccordement Optique (NRO) ou Point de Mutualisation (PM) dans les conditions définies par l'ARCEP.

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

Caractéristiques techniques : désigne les paramètres techniques conditionnant la capacité d'une Ligne à recevoir le signal nécessaire au bon fonctionnement des Services en termes de qualité et de débit, en fonction notamment de la longueur de la Ligne (longueur totale, ainsi que longueur et calibres des différents tronçons) et de l'état de l'Équipement de l'Abonné, et en particulier de l'état du segment de câblage, situé dans le local de l'Abonné et sous sa responsabilité, compris entre le Point de terminaison de la Boucle locale métallique ou optique et le local de l'Abonné.

Communications interpersonnelles : désigne l'ensemble des communications électroniques, parmi lesquelles les communications téléphoniques, entre des utilisateurs finals particuliers ou professionnels, qui ne sont pas réalisées dans le cadre de l'accès à un service à valeur ajoutée. Par exemple, ne peuvent être considérées comme des communications interpersonnelles des appels vers des plateformes de services (services d'information vocaux, conversationnels, jeux, adultes, ainsi que passerelles d'accès à des services de reroutage d'appels, par cartes ou non) accessibles au moyen de numéros dédiés géographiques, mobiles et non-géographiques.

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

Le Dégroupage comporte deux modalités :

- Le **Dégroupage partiel**, par lequel l'exploitant filtre la Ligne de l'Abonné pour continuer d'assurer l'accès au service téléphonique (pour lequel il est rémunéré via l'abonnement que l'Abonné lui verse), tout en accordant à l'opérateur dégroupé, moyennant un dédit, l'usage des hautes fréquences, support des services haut débit ;
- Le **Dégroupage total** par lequel l'exploitant de la boucle locale métallique torsadée raccorde l'ensemble de la Ligne de l'Abonné sur les équipements de l'opérateur dégroupé qui a l'usage de la totalité des fréquences disponibles et rémunère l'exploitant de la boucle locale métallique pour l'utilisation et l'entretien de la totalité de la Ligne. Le service de téléphonie n'est plus alors délivré par ce dernier.

Alice propose à ses souscripteurs deux modalités :

- **Dégroupage Total** sur Numéro Inactif ou «**Total AliceBox** sur Numéro Inactif» : possibilité de bénéficier de l'accès Haut Débit en Dégroupage total et des Services AliceBox sans devoir au préalable ouvrir de ligne de communications électroniques auprès de l'exploitant de la boucle locale métallique. Dans l'hypothèse où le local de l'Abonné ne disposerait pas d'un branchement effectif au

réseau de boucle locale métallique le desservant, il pourra être procédé, sous réserve d'éligibilité et de l'accomplissement par l'Abonné de ses obligations réglementaires en matière d'équipement de son lieu de résidence en infrastructures d'accueil conformes aux normes en vigueur permettant le raccordement de câbles de communications électroniques, au raccordement du local de l'Abonné dans les conditions définies à l'article 8.3.- **Dégroupage Total** ou «**Total AliceBox** consistant à produire un accès Alice haut débit en dégroupage total depuis une liaison de boucle locale métallique active établie par l'exploitant de la boucle locale métallique pour son propre compte ou pour celui d'un opérateur tiers autorisé.

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

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

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

Éligibilité de la Ligne : compatibilité technique de la Ligne de l'Abonné avec les contraintes techniques de l'Abonnement AliceBox ; déterminée a priori sur la base des informations transmises par l'exploitant de la boucle locale.

Équipement Terminal : désigne le Point de terminaison du réseau d'Alice, constitué d'un appareil électronique et de ses accessoires, et qui sert d'interface entre l'équipement informatique et éventuellement téléphonique et/ou audiovisuel de l'Abonné, et le réseau d'Alice, sans lequel l'accès aux Services AliceBox n'est pas possible. L'Équipement Terminal est la propriété d'Alice et est mis à la disposition de l'Abonné pour les seuls besoins du Contrat.

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

Espace abonné : désigne l'espace de gestion en ligne accessible par l'Abonné via une rubrique dédiée sur le Site Internet d'Alice, après authentification, et depuis lequel l'Abonné a notamment la possibilité de gérer les Services, consulter ses factures, gérer ses données personnelles (annuaire, etc.) entre autres.

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

Frais d'Activation : frais correspondant notamment aux frais d'accès et de mise en service. De convention expresse entre les parties et selon l'offre choisie par l'Abonné lors de la souscription, la facturation de ces frais pourra être différée en fin de contrat.

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

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

IP ou Adresse IP : série de numéros permettant d'identifier de façon unique un équipement sur le réseau Internet.

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

Modem Alice : Équipement Terminal intégrant notamment un modem DSL, des modules de traitement numérique du signal et des interfaces, permettant l'accès à l'ensemble des Services proposés par Alice.

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

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

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

Produit(s) ou Services Accessoire(s) : accessoire(s) destiné(s) à compléter l'Équipement Terminal ou l'Équipement de l'Abonné, vendus ou mis à disposition par Alice à ses Abonnés (par exemple : décodeur TV supplémentaire, Carte WiFi, carte permettant d'accéder à Internet sans fil, kit CPL, alimentation supplémentaire...).

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

Service audiovisuel : service permettant au détenteur d'une AliceBox de recevoir des services audiovisuels et notamment les services audiovisuels titulaires d'une convention ou autorisation de diffusion parmi ceux décrits dans l'article 2 du Décret consolidé n° 92-881 du 1^{er} septembre 1992. Ce Service est accessible via les interfaces dédiées à cet effet (prise Périel, prise HDMI, interface audiovisuelle...).

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

Services : désigne l'ensemble des services fournis par Alice à l'Abonné, qui comprend le service d'accès à des

réseaux de communications électroniques, dans les conditions définies au présent Contrat.

Services à Valeur Ajoutée : désigne une catégorie d'appels téléphoniques accessibles au moyen de numéros non-géographiques ou géographiques et ne relevant pas des communications interpersonnelles, tels que les communications à destination de centres d'appels, de serveurs supports d'application professionnelles (télépaiements, télé-relèves, télé-alarmes), de plateformes de reroutage de communications téléphoniques, vers des services consistant à fournir principalement des communications au public par voie électronique accessibles avec une ressource en numérotation (Serveurs d'information vocale, Serveurs vocaux interactifs...).

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

Souscripteur : désigne toute personne ayant transmis à Alice une demande de souscription à AliceBox à l'issue d'une procédure d'inscription, et qui est titulaire de l'abonnement à la Ligne exploitée par l'opérateur de boucle locale lorsque cette dernière préexiste.

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

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

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

ARTICLE 2 - OBJET

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

ARTICLE 3 - SERVICES FOURNIS PAR ALICE

Pour un montant défini dans la Brochure Tarifaire, le "Service AliceBox" comprend à titre principal la mise à disposition au niveau du point de terminaison situé dans le local de l'Abonné dans les zones couvertes d'un accès par la technologie ADSL ou fibre optique à un réseau de communications électroniques.

Cet accès permet à l'Abonné disposant d'un abonnement AliceBox de bénéficier à titre complémentaire, dans les conditions précisées aux Conditions Spécifiques ;

- d'un accès à des services de communications électroniques tels qu'Internet,
- d'un accès à un service téléphonique,
- lorsque l'Abonné se situe en Zone Dégroupée, et dispose d'un abonnement AliceBox, sous réserve de l'Éligibilité de sa Ligne et des Caractéristiques techniques, d'un accès à un Service Audiovisuel,
- et, d'un accès à d'autres services optionnels, tels qu'une option de protection pour PC, des services kiosques Internet+, etc.

Ci-après dénommés «**Les Services complémentaires**». L'accès au réseau ainsi qu'aux services implique que le local de l'Abonné dispose d'un branchement à un réseau de boucle locale conforme à la réglementation en vigueur. Dans le cas contraire, après validation de la souscription et sous réserve de faisabilité technique et notamment de la présence d'infrastructures d'accueil conformes aux prescriptions d'urbanisme et de construction permettant le passage de câbles de communications électroniques, Alice fera procéder au raccordement du local de l'Abonné dans les conditions définies à l'article 8.3.

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

3.1 Caractéristiques en ZONES DÉGROUPEES

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

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

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

3.2 Caractéristiques en ZONES NON DÉGROUPEES

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

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

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

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

ARTICLE 4 - ACCES A DES SERVICES DE COMMUNICATIONS ELECTRONIQUES

Dans les conditions précisées par les Conditions Spécifiques du Service d'Accès à des Services de Communications Électroniques, Alice accorde à l'Abonné la possibilité de connecter, sans limitation de durée de connexion, son équipement informatique à l'Élément de réseau Alice afin de recevoir et d'envoyer des données à travers des réseaux de communications électroniques tels qu'Internet.

ARTICLE 5 - ACCES AU SERVICE AUDIOVISUEL

Dans les conditions précisées par les Conditions Spécifiques du Service Audiovisuel, Alice accorde à l'Abonné, lorsque ce dernier est en Zone dégroupée, détenteur d'un abonnement AliceBox, et sous réserve de l'Éligibilité de sa Ligne et des Caractéristiques techniques, la possibilité d'accéder à un Service audiovisuel.

ARTICLE 6 - ACCES AU SERVICE TELEPHONIQUE

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

ARTICLE 7 – ACCES A DES SERVICES OPTIONNELS

Alice accorde à l'Abonné la possibilité d'accéder à des Services Optionnels selon les modalités précisées dans les Conditions Particulières correspondantes.

ARTICLE 8 – CONDITIONS D'ACCES AUX SERVICES

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

8.1 Conditions relatives à l'Abonné

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

Pour souscrire au Service AliceBox, le souscripteur doit :

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

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

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

Pour accéder au Service téléphonique, le souscripteur doit :

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

Pour accéder à certains Services audiovisuels, le souscripteur doit :

- disposer d'un téléviseur au standard PAL muni d'une prise péritel et/ou HDMI. Les programmes en Haute-Définition nécessitent de disposer d'un abonnement AliceBox modèle V5 (ou supérieur) et ne sont accessibles nativement que par la prise HDMI.

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

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

8.2 Conditions techniques

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

• Localisation de la Ligne

Toute souscription aux Services est subordonnée à la localisation de la Ligne.

Pour accéder au Service AliceBox, la Ligne de l'Abonné doit se situer dans une zone couverte par l'ADSL en France métropolitaine.

Pour accéder au Service audiovisuel, la Ligne de l'Abonné doit être située en Zone dégroupée et être reliée à un Répartiteur qui dispose des équipements nécessaires. Cette information est délivrée au souscripteur en fonction du résultat du test d'éligibilité effectué par l'exploitant de la boucle locale sur la base des éléments renseignés par le souscripteur.

• Éligibilité de la Ligne

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

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

En cas d'inscription d'une Ligne qui s'avérerait inéligible en dépit des informations initialement obtenues auprès de l'opérateur de boucle locale, l'Abonné et Alice conviennent expressément que le contrat sera résilié de plein droit sans autre formalité et sans qu'aucun frais ne puisse être mis à la charge de l'une ou l'autre des parties, dès lors que l'Abonné aura retourné à Alice l'Équipement Terminal, propriété d'Alice, dans les conditions définies à l'article 18.6. A défaut, Alice procédera, en complément des Frais d'Activation, à la facturation de l'Équipement Terminal, au tarif mentionné dans la Brochure Tarifaire.

• Caractéristiques techniques

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

En outre, le souscripteur est informé que l'exploitant de la boucle locale peut se réserver le droit de refuser une demande de câblage, ou de procéder à des aménagements dans son réseau de boucle locale, en application des dispositions de l'Offre de Référence

d'Accès à la Boucle Locale en vigueur, se traduisant par une perte partielle ou totale des services ou de l'accès dégroupé. Dans ce cas, le souscripteur sera abonné à l'offre AliceBox en zone non dégroupée.

8.3 Recardement du local de l'Abonné

Dans l'hypothèse où l'Abonné est situé dans une zone couverte par un réseau de boucle locale métallique ou optique et que le local de l'Abonné dispose des infrastructures d'accueil nécessaires au passage des câbles de communications électroniques, Alice réalise une étude de faisabilité afin de déterminer au préalable les locaux pouvant être raccordés dans la zone considérée. Il se peut ainsi dans certains cas, que lors du recardement, des impossibilités notamment techniques (absence d'infrastructures d'accueil, saturation des ressources de desserte interne d'un immeuble) ou administrative (non-obtention par l'Abonné ou le propriétaire du bâtiment à desservir des autorisations administratives nécessaires en cas de travaux sur domaine public) empêchent le recardement effectif du local de l'Abonné. Dans ce cas, l'Abonné et Alice conviennent expressément que le contrat sera résilié de plein droit sans autre formalité et sans qu'aucuns frais ne puissent être mis à la charge de l'un ou l'autre des parties. A l'issue du délai de rétractation prévu à l'article 9.5, et sous réserve de la pose effective dans les parties communes de la desserte interne prolongeant le réseau de boucle locale, Alice pourra se rapprocher de l'Abonné afin de convenir le cas échéant d'un rendez-vous pour procéder au recardement effectif de son local au réseau de boucle locale.

ARTICLE 9 - MODALITES DE SOUSCRIPTION À ALICEBOX

9.1. Inscription à AliceBox

Pour souscrire à AliceBox, le souscripteur dispose de la faculté:

- soit de remplir le Formulaire d'inscription en ligne, puis valider directement l'inscription en ligne sur le Site Internet d'Alice en validant l'email de confirmation qui lui sera envoyé après avoir vérifié et reconfirmé le numéro de la ligne téléphonique ;
- soit de s'inscrire par téléphone en contactant Alice au 1033 ;
- soit de souscrire à un contrat en vente à domicile.

Quelque soit le canal de vente par lequel l'Abonné a souscrit un Service ou commandé un Produit, l'Abonné 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 le cas échéant.

En cas d'inscription au Dégroupage total sur numéro inactif, des frais d'étude de faisabilité pourront être facturés à l'Abonné, selon les tarifs décrits dans la Brochure Tarifaire.

En cas de souscription en ligne ou de souscription par téléphone, l'Abonné doit retourner une autorisation de prélèvement qu'il pourra éditer depuis l'Espace Abonné de son compte.

L'Abonné peut changer d'offre parmi les offres qui lui sont proposées et selon les conditions qui lui sont indiquées dans son Espace Abonné. Le changement d'offre est subordonné à l'acceptation par l'Abonné de toutes les conditions de la nouvelle offre.

9.2. Activation des Services

Une fois le dossier d'inscription complet reçu et sous réserve du respect par le souscripteur des conditions préalables d'accès aux Services (décrites à l'article 8 du Contrat), Alice lancera le processus d'activation de l'accès aux Services et enverra à l'Abonné une lettre de confirmation par lettre simple et courrier électronique indiquant ses identifiants. Alice met à disposition de l'Abonné, dans son Espace Abonné, un suivi d'activation lui permettant de connaître l'état de la mise en service de sa souscription en fonction des informations transmises par l'exploitant de la boucle locale (en particulier les informations concernant le câblage de la Ligne et le Dégroupage). Hormis les cas où le local de l'Abonné ne disposerait pas d'un raccordement existant au réseau de boucle locale conforme aux normes en vigueur (NF-C 15-100), l'activation interviendra dans un délai maximum de 30 jours à compter de la transmission de la commande, étant précisé que pour cette activation, Alice est tributaire de l'intervention effective de l'exploitant de la boucle locale.

L'activation des Services entraîne l'exigibilité des Frais d'Activation facturés par Alice, au choix de l'Abonné, en début ou en fin de Contrat au tarif et selon les modalités décrites dans la Brochure Tarifaire.

9.3. Mandat

Mandat de Dégroupage partiel

Le souscripteur au Service AliceBox donne mandat à Alice pour effectuer en son nom et pour son compte les démarches nécessaires au Dégroupage partiel de sa Ligne.

Mandat de Dégroupage total, avec ou sans portabilité du numéro

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

La souscription au Service AliceBox dans le cadre du Dégroupage total entraîne la suppression de l'abonnement au service téléphonique de l'exploitant de la boucle locale métallique et/ou de tout autre service établi sur cet accès, qu'il soit associé ou non à un demande de portabilité du numéro de téléphone. Alice se charge de procéder, pour ce qui concerne le numéro porté, à la résiliation de l'abonnement au service téléphonique de cet exploitant hors éventuels services complémentaires qui auraient pu être souscrits par l'Abonné auprès de ce dernier ou tout autre fournisseur de service.

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

9.4. Conséquences de la souscription

La souscription au Service AliceBox entraîne la coupe de tout service ADSL et de tout mandat de dégroupage et/ou de présélection supporté par la même Ligne et souscrit antérieurement auprès d'autres fournisseurs. Il appartient à l'Abonné de résilier auprès du ou des fournisseurs concernés les services préexistants dans les conditions prévues par les dispositions contractuelles souscrites

auprès de ce ou ces fournisseurs et de faire son affaire des suites éventuelles de cette résiliation.

En raison des contraintes techniques liées aux opérations de câblage de la Ligne, il ne peut y avoir de continuité de service haut débit en cas de changement de fournisseur. C'est ainsi qu'une coupe de l'accès et des services, notamment téléphonique, de quelques heures, voire quelques jours se produira avant de bénéficier du Service AliceBox.

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

9.5. Droit de rétractation

9.5.1 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, l'Abonné 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 l'Abonné 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 à l'Abonné dans un délai de trente (30) jours suivant la date de la rétractation.

Dans l'hypothèse où l'Abonné 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.

9.5.2 Démarchage à domicile

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

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

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

« Article L. 121-24 - Le contrat visé à l'article L. 121-23 doit comprendre un formulaire détachable destiné à faciliter l'exercice de la faculté de renonciation dans les conditions prévues à l'article L.121-25. Un décret en Conseil d'Etat précise 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.

ARTICLE 10 - OBLIGATIONS DE L'ABONNE

10.1. Fourniture d'informations exactes et identification

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

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

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

Pour toute demande de modification des Services ou des informations le concernant (changement de mode de paiement, modification de l'adresse de l'Abonné, de ses coordonnées bancaires...) ou de résiliation, l'Abonné devra obligatoirement indiquer à Alice ses nom, prénom et

son numéro de Ligne. Toute demande incomplète ne sera pas traitée par Alice.

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

10.2. Mise à jour des informations de l'Abonné

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

En particulier, en cas de paiement par prélèvement automatique, l'Abonné s'engage à mettre à jour ses coordonnées bancaires avant le 20 du mois en cours par courrier comprenant tout justificatif nécessaire (exemple : fournir le nouveau relevé d'identité bancaire (RIB) en cas de changement d'établissement bancaire) et s'engage également à prévenir son nouvel établissement bancaire du prélèvement mensuel qui s'effectuera sur son compte au titre du Service AliceBox.

Alice ne saurait être tenue responsable au cas où elle n'aurait pas été avisée d'un changement de situation de l'Abonné. En cas de décès de l'Abonné, il appartient aux ayants droits de résilier le Service AliceBox et de restituer le ou les Equipements(s) Terminal (aux) à Alice dans les conditions définies aux articles 18.2 et 18.6.

10.3. Obligations relatives au recardement à une boucle locale

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

10.4. Compatibilité de l'Equipement de l'Abonné

En application de la réglementation en vigueur, il est rappelé que l'Abonné est responsable de l'installation, de l'exploitation et de la maintenance de son Equipement personnel, dont le bon état, et notamment la conformité électro-magnétique aux normes en vigueur et sa protection face aux risques électriques (sursensions, impacts de foudre...), est une condition essentielle du bon fonctionnement des Services. L'Abonné est seul responsable du paramétrage de son Equipement personnel pour permettre un accès aux Services selon des modalités explicitées dans la documentation remise avec le modem Alice. En cas de difficultés non résolues par le recours à la documentation fournie, et pour mener à bien l'installation et l'exploitation, Alice met à disposition de l'Abonné une assistance technique dans les conditions indiquées dans la Brochure Tarifaire. L'Abonné reconnaît être informé que ce paramétrage peut être altéré par une installation non conforme aux normes en vigueur (Norme NF C 15-100), une mauvaise manipulation de sa part, une utilisation non conforme aux prescriptions d'utilisation et conseils de sécurité (notamment une utilisation par temps d'orage) définis dans la notice d'utilisation remise avec le modem Alice, la proximité d'équipements générant des perturbations électromagnétiques, un changement d'ordinateur, de système d'exploitation ou un reformatage de son disque dur. L'Abonné devra prendre toutes les précautions nécessaires à la protection de ses propres données et/ou logiciels contre la contamination par d'éventuels virus circulant sur le réseau Internet et l'utilisation détournée par des tiers de l'accès mis à sa disposition.

10.5. Mise en place et garde de l'Equipement Terminal

L'accès aux Services se fait au moyen d'un Equipement Terminal mis à la disposition des Abonnés.

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

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

En cas d'installation de l'Equipement Terminal sur contrat effectués sous la responsabilité de l'Abonné conformément aux indications présentées dans la notice d'utilisation fournie avec l'Equipement Terminal, et consultables en ligne sur le Site.

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

L'Equipement Terminal demeure la propriété pleine et entière d'Alice qui confère à l'Abonné qui en a la garde un droit d'utilisation. En aucun cas, l'Abonné ne devra porter atteinte à l'intégrité physique, électrique et électronique de l'Equipement Terminal. La charge des risques de détérioration, de perte ou de vol de l'Equipement Terminal est transférée à l'Abonné dès la réception de l'Equipement Terminal, hors vice propre au matériel. L'Abonné devra contracter toutes les assurances nécessaires auprès de tout assureur habilité pour la couverture de ces risques. A ce titre, en application des règles élémentaires de sécurité domestique, Alice recommande fortement à l'Abonné de débrancher en cas d'orage l'Equipement Terminal des réseaux électrique et téléphonique et d'équiper de dispositifs para-foudre les prises électriques et téléphonique sur lesquelles sont branchés l'Equipement Terminal ainsi que les terminaux pouvant y être raccordés. Alice informe l'Abonné que s'il utilise un modem routeur WIFI, fourni ou non par Alice, il doit en sécuriser l'accès (blocage d'adresse MAC, cryptage WPA, 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 de l'Abonné pourra être engagée.

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

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

L'Abonné s'engage à consulter régulièrement l'Espace Abonné pour prendre connaissance de tous nouveaux messages et informations le concernant ou concernant l'accès aux Services AliceBox.

10.7. Installation des mises à jour

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

10.8. Respect de la législation en vigueur

L'Abonné s'engage à respecter la législation en vigueur. A ce titre, l'Abonné s'engage à respecter notamment les règles suivantes :

- Les Données circulant et/ou mises à disposition sur les réseaux de communications électroniques (notamment sur Internet) ne doivent pas contrevenir aux lois, réglementations, chartes d'usages ou déontologies, nationales et internationales en vigueur. Tout contenu visant notamment à la provocation aux crimes et délits, à l'incitation à la haine raciale ou au suicide, à l'apologie des crimes contre l'humanité, ou comportant des éléments de pornographie enfantine est strictement interdit ;
- tout contenu à caractère violent ou pornographique est strictement interdit lorsque le contenu est susceptible d'être accessible aux mineurs. A ce titre, Alice met à disposition de l'Abonné des outils afin de restreindre l'accès à certains services et contenus ou de les sélectionner selon des conditions d'utilisation disponibles sur le site Internet d'Alice à l'adresse <http://www.aliceads.fr> ;

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

- la diffusion de matériel protégé par un droit de propriété intellectuelle, littéraire, artistique ou industrielle. Les Données circulant ou mises à disposition sur tout réseau de communications électroniques (notamment sur Internet) et/ou mises à disposition au moyen des services audiovisuels peuvent être réglementées en terme d'usage ou protégées par un droit de propriété et l'Abonné est l'unique responsable de l'utilisation des données qu'il consulte, stocke et met à disposition sur les réseaux de communications électroniques (notamment sur Internet) et les Services Audiovisuels. A ce titre, il est rappelé que le piratage nuit à la création artistique ;
- la propagation de Données, d'images ou de sons pouvant constituer une diffamation, une injure, un dénigrement ou portant atteinte à la vie privée, au droit à l'image, aux bonnes mœurs ou à l'ordre public ;

- les Données qui permettent via la création d'un lien hypertexte vers des sites ou des pages de tiers d'enfreindre une disposition ci-dessus ou plus généralement une disposition légale sont interdites ;
- l'Abonné est tenu d'employer un langage décent et respectueux. Tous propos injurieux, violents ou haineux sont totalement prohibés ;

- il appartient à l'Abonné de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres Données et/ou logiciels de la contamination par des virus circulant sur les réseaux de communications électroniques notamment sur Internet et empêcher l'utilisation détournée par des tiers de l'accès mis à disposition ;
- l'Abonné s'engage à ne pas utiliser les Services à des fins de piratage, à ne pas télécharger des fichiers dans des conditions illicites ou mettre à disposition des fichiers protégés (notamment des fichiers musicaux ou vidéos), à ne pas procéder à des intrusions dans des systèmes informatiques ou « hacking », à ne pas propager de virus, ou tous programmes destinés à nuire, à ne pas diffuser de courriers électroniques dans des conditions illicites (par exemple spamming et a bombing).

Il est rappelé qu'en vertu de la législation en vigueur, Alice n'est pas soumise à une obligation générale de surveiller les Données, ni à une obligation générale de rechercher des faits ou des circonstances révélant des activités illicites. Toutefois, en application de la réglementation en vigueur, l'Abonné étant pleinement responsable des Données, Alice peut être amenée à lui transmettre toute plainte le concernant dans le cadre de l'utilisation des Services, et à communiquer les éléments d'identification audit Abonné sur réquisition de l'autorité judiciaire et/ou administrative. Les Données circulant sur les réseaux de communications électroniques sont susceptibles d'être détournées : la communication par l'Abonné de données confidentielles est faite à ses risques et périls.

10.9. Utilisation personnelle et non commerciale des Services

Le droit accordé à l'Abonné dans le cadre du Contrat est personnel, incessible, non transférable et conditionnée à une utilisation non abusive.

L'utilisation des Services à d'autres fins que personnelles (par exemple partage de l'accès téléphonique) ou dépourvu d'un caractère raisonnable (étant étendu qu'est considéré comme raisonnable le taux moyen tel qu'issu de l'Observatoire des Marchés publié par l'ARCEP et constituant le taux d'utilisation normale, notamment du service téléphonique) ainsi que l'utilisation ou la mise à disposition de tiers, à titre gratuit ou onéreux, ou la commercialisation des Services, est considérée comme une utilisation abusive. Elle pourra être faite l'objet, 8 jours après l'envoi d'une mise en demeure restée infructueuse, d'une restriction des appels compris dans le forfait émis vers l'international, 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.

ARTICLE 11 – OBLIGATIONS D'ALICE

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

Dans le cadre du mandat de câblage, associé le cas échéant à une demande de portabilité du numéro, Alice s'engage à saisir respectivement, l'exploitant de la boucle locale au nom de l'Abonné de la demande de câblage, au titre du Dégroupage ou de la Mutualisation, et à procéder aux démarches nécessaires pour que la Ligne de l'Abonné soit raccordée sur les équipements exploités par Alice, ainsi que le cas échéant l'opérateur téléphonique du numéro objet de la demande de portabilité.

11.2. Fourniture de l'Equipement Terminal et livraison

Une fois la demande de câblage validée par l'exploitant de la boucle locale, Alice s'engage à envoyer à l'Abonné un Equipement Terminal initial dans la version en vigueur au moment de l'inscription dans un délai maximum de 30 jours.

Alice s'engage à procéder au remplacement de l'Equipement Terminal en cas de livraison d'un appareil

défectueux ou d'évolution de ses règles d'exploitation incompatibles avec des Equipements Terminaux de version antérieure.

11.3. Fourniture des Services

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

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

En outre, dans le cadre de la protection de ses abonnés contre les opérations de prospection directe non sollicitée au sens de l'article L.34-5 du Code des postes et communications électroniques, Alice pourra être amenée à ne pas délivrer directement à l'Abonné ce type d'appel ou de correspondance. Les appels vocaux entrants identifiés comme tels seront accessibles à l'Abonné via sa messagerie vocale.

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

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

Les informations recueillies par Alice lors de la souscription de l'Abonné 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 Abonnés 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 Abonnés, et en vue d'une formation continue des téléconseillers.

Ces enregistrements sont systématiquement détruits à l'issue d'un délai de deux (2) mois. L'Abonné dispose d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des informations le concernant dans son Espace Abonné ou en écrivant au service clients.

L'Abonné autorise Alice à lui communiquer des informations relatives aux Services et/ou relevant de la relation contractuelle avec l'Abonné, ainsi qu'à les communiquer aux personnes morales de son groupe, voire à des tiers ou à des sous-traitants, pour les besoins de gestion du Contrat de l'Abonné. L'utilisation des informations recueillies par Alice à des fins commerciales n'est effectuée qu'avec l'acceptation expresse de l'Abonné.

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

11.5. Obligations d'informations et de conseil

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

ARTICLE 12 - UTILISATION DES IDENTIFIANTS ET CODE PARENTAL

12.1. Modalités de remise

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

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

12.2. Caractères personnel et confidentiel

Les Identifiants et code parental sont personnels et confidentiels. L'Abonné est seul responsable de la garde et de l'utilisation des Identifiants et code parental qu'Alice lui aura transmis ou que l'Abonné aura choisi, sauf divulgation imputable à Alice. L'Abonné s'engage à conserver secret ses Identifiants et code parental et à ne pas les divulguer à des tiers de quelque manière que ce soit. Sauf preuve contraire, l'utilisation des Services à partir de la Ligne de l'Abonné ou en utilisant les données personnelles d'identification de l'Abonné relève de la seule responsabilité de l'Abonné.

12.3. Perte et vol

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

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

12.4. Modification

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

ARTICLE 13 – ASSISTANCE

13.1. Assistance téléphonique

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

- Pour les questions techniques par le numéro indiqué dans l'Espace Abonné ou en cas d'évolution de la législation en vigueur par tout autre numéro dans le cadre des prescriptions définies par l'ARCEP en charge de la gestion du plan national de numérotation, depuis un poste fixe ou un mobile.

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

Les horaires d'ouverture des services sont précisés sur le Site. Les tarifs d'utilisation de ce service sont indiqués dans la Brochure Tarifaire.

13.2. Assistance en ligne

Le service d'assistance est également accessible en ligne dans l'Espace Abonné. L'accès au service d'assistance en ligne est gratuit, à l'exception des éventuels coûts de communication Internet.

13.3. Assistance par un accès bas débit de secours

Dans le cadre du Service AliceBox, et dans les cas où l'Abonné a maintenu son abonnement au service téléphonique de l'exploitant de la boucle locale métallique, Alice met à disposition de ses Abonnés une connexion bas débit de secours (accès et communications) joignable uniquement depuis la Ligne téléphonique sur laquelle porte la souscription au Service AliceBox. Les informations pour paramétrer cette connexion sont les suivantes :

- Identifiant Bas Débit Secours : numéro de téléphone de l'Abonné

- Mot de passe : numéro de téléphone de l'Abonné

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

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

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

ARTICLE 14 – RESPONSABILITE

14.1. Responsabilité d'Alice

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

Toutefois, la responsabilité d'Alice ne saurait être engagée si l'inexécution ou la mauvaise exécution du Contrat est imputable, soit à l'Abonné, soit au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers au Contrat (tels que des aménagements opérés par l'exploitant de la boucle locale sur le réseau entraînant la perte d'accès ou en cas de dysfonctionnement des réseaux de boucle locale et/ou d'énergie électrique), soit à un cas de force majeure.

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

14.2. Responsabilité de l'Abonné

L'Abonné est responsable de la bonne exécution de ses obligations contractuelles dans le cadre de la législation en vigueur. A ce titre, l'Abonné est responsable de toute modification qu'il apporte de sa propre initiative dans la configuration installée pour le compte d'Alice et des conséquences qu'elle pourrait engendrer. Il appartient à l'Abonné de signaler valablement tout problème de qualité de service quel qu'il soit au service client mis à disposition de l'Abonné par Alice au moyen des canaux de contacts. L'Abonné est responsable des Données qu'il met à disposition, de la bonne utilisation des Services et s'engage à garantir Alice contre toute action ou recours intenté par un tiers du fait de ses agissements, sur les réseaux de communications électroniques et notamment sur Internet.

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

L'Abonné s'engage à ne pas faire une utilisation détournée de l'Equipement Terminal mis à sa disposition, ainsi que des Services. En particulier, l'Abonné veillera à éviter par tout moyen approprié, notamment par l'utilisation des moyens mis à disposition par Alice, l'utilisation détournée par des tiers de l'accès mis à disposition. A défaut sa responsabilité sera susceptible d'être engagée, pouvant amener les autorités compétentes à prescrire toute mesure appropriée en application de la réglementation en vigueur. L'Abonné est responsable de l'utilisation non conforme à leur destination, aux normes en vigueur, notamment électriques (norme NF C 15-100), ainsi qu'aux consignes de sécurité définies dans les notices d'utilisation de l'Equipement Terminal et des équipements qui peuvent y être raccordés. A ce titre, l'Abonné est entièrement responsable de toute utilisation non conforme aux prescriptions, notamment de sécurité, figurant dans la notice d'utilisation remise avec le modem Alice. En aucun cas, l'Abonné ne devra porter atteinte à l'intégrité physique, électrique et électronique de l'Equipement Terminal. La charge des risques de détérioration, de perte ou de vol de l'Equipement Terminal est transférée à l'Abonné dès la réception de l'Equipement Terminal, hors vice propre ou matériel. L'Abonné devra contracter toutes les assurances nécessaires auprès de tout assureur habilité pour la couverture de ces risques.

14.3. Cas de force majeure ou cas fortuit

Les parties ne sont pas tenues pour responsables, ou considérées comme ayant failli au titre du Contrat, pour tout retard ou inexécution, lorsque la cause du retard ou de l'inexécution est liée à un cas de force majeure ou un cas fortuit habituellement reconnu par la jurisprudence. Le cas de force majeure ou cas fortuit suspend les obligations nées du Contrat pendant toute la durée de son existence.

ARTICLE 15 – QUALITE DE SERVICE

15.1. Délai de mise en service de l'accès

La mise en service de l'accès haut débit est considérée comme effective à la date stipulée dans le courrier de

confirmation adressé à l'Abonné. Le délai de mise en service est au maximum de 30 jours ouvrés à compter de la confirmation par Alice de la demande de souscription de l'Abonné, sous réserve d'éligibilité de son accès.

La compensation est calculée au prorata entre la date de livraison maximum prévue et la date de livraison effective, sachant que la prise en charge nécessite une sollicitation valable de la part de l'Abonné. Par sollicitation valable on entend toute correspondance adressée par l'Abonné aux moyens de contacts mis à disposition par Alice et de nature à identifier sa demande.

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

- d'un cas de force majeure,

- de la construction de l'accès de l'Abonné par le propriétaire de la boucle locale,

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

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

- d'une interruption prévue à l'article 11.3.

15.2 Délai de rétablissement de l'accès

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

- d'un cas de force majeure,

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

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

- d'une interruption prévue à l'article 11.3,

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

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

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

15.3 Délai de rétablissement des services

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

- Service téléphonique : 72 heures

- Service TV & radio : 24 heures

- Service Internet : 24 heures

- Service de courrier électronique : 24 heures

En cas de dépassement de ces délais, la prise en charge nécessite une sollicitation valable de la part de l'Abonné. Lorsque le ou les services concernés font l'objet d'une redevance complémentaire au tarif de l'accès, cette compensation est calculée au prorata temporis de sa période d'interruption, sous forme de remboursement par virement bancaire effectué sous six (6) semaines. Aucune compensation ne sera due à l'Abonné lorsque le non respect du délai de rétablissement résultera des cas visés précédemment.

15.4 Niveau de qualité pour la fourniture du service

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

• Niveau de qualité de l'accès

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

• Niveau de qualité des services

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

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

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

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

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

• Niveau de qualité des services

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

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

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

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

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

ARTICLE 16 - DUREE DU CONTRAT

16.1. Entrée en vigueur

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

16.2. Durée

Le Contrat est conclu pour une durée déterminée renouvelable tacitement par période d'un mois à défaut de résiliation avant le 21 du mois en cours par l'un ou l'autre des Parties. Selon l'offre souscrite, la durée initiale du Contrat est de 1 mois ou de 12 mois. Les modalités et conditions de résiliation et de rupture de contrat sont explicitées article 18.

ARTICLE 17 – FACTURATION – PAIEMENT

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

17.1. Forfait

Le prix de l'abonnement AliceBox, indiqué dans la Brochure Tarifaire, est facturé à l'Abonné sur une base forfaitaire et mensuelle, terme à échoir, excepté pour le premier mois dont la facturation s'effectue à terme échu et reportée sur la facture émise dans le mois suivant. En cas de non-utilisation ou d'utilisation partielle du Forfait par l'Abonné, la facturation mensuelle reste inchangée.

17.2. Consommations

Les éventuelles consommations en dehors du forfait (communications téléphoniques, consommation de services audiovisuels, prestations d'assistance, frais d'intervention...) sont exigibles à terme échu, dans les conditions prévues par l'article L.34-2 du code des postes et communications électroniques.

Les communications sont facturées soit à la durée, soit au forfait selon les options des Services choisis par l'Abonné. Pour les communications facturées à la durée, chaque communication est facturée en fonction des tarifs téléphoniques applicables à l'offre souscrite.

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

Si Alice constate, au cours d'un mois donné, un niveau de trafic téléphonique anormalement élevé par rapport au niveau de trafic habituel de l'Abonné et en tout état de cause supérieur de plus de 100 % à la moyenne des factures de l'Abonné au cours des deux (2) mois précédents, ou pour les Abonnés ayant un niveau de trafic supérieur à Cent (100) Euros, elle pourra en informer l'Abonné 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. L'Abonné devra payer l'avance immédiatement et au plus tard dans les huit (8) jours suivants la date de demande d'avance formulée par Alice.

En l'absence de paiement de l'Abonné 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 l'Abonné. Alice pourra également résilier le Service dans les conditions de l'article 18.1 des Conditions Générales d'Utilisation. Le cas échéant, Alice remboursera les éventuelles avances trop perçues dans les 10 jours suivants le paiement de la dernière facture de l'Abonné en cas de résiliation.

17.3. Mise à disposition de l'Equipement Terminal et renouvellement

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

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

17.4. Frais d'Activation des Services & Frais de fermeture de Ligne

L'activation des Services par Alice entraînera l'exigibilité de Frais d'Activations qui seront facturés, selon l'offre souscrite par l'Abonné, en début ou en fin de Contrat, pour un montant fonction de l'offre souscrite par l'Abonné et indiqué dans l'Espace Abonné de l'Abonné, dans la Brochure Tarifaire ou sur le Site Alice.

En fonction de l'offre choisie par l'Abonné, la résiliation du Contrat pourra donner lieu à la facturation de Frais de fermeture. Ces frais correspondent aux coûts effectivement supportés par Alice au titre de la fermeture de ligne (frais administratifs et de fermeture de ligne), et seront facturés selon le montant indiqué dans l'Espace Abonné de l'Abonné, dans la Brochure Tarifaire ou sur le Site Alice.

Les Frais d'Activation et Frais de fermeture ne seront pas recouvrés dans les cas suivants :

- en cas d'exercice du droit de rétractation par un Abonné ayant qualité de consommateur (article 9.5)

- en cas d'inéligibilité de la Ligne, sauf dans les cas d'exclusion visés par l'article 8.2

- 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 rendu 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.

17.5. Modalités de facturation

La facturation des Services débute après mise à disposition de l'accès telle que notifiée par l'exploitant de boucle locale à Alice qui en informe alors l'Abonné, via la rubrique suivi d'activation de son Espace Abonné et par courrier électronique et/ou postal, et livraison de l'Equipement Terminal. Dans le cadre des orientations définies par les pouvoirs publics au titre du développement durable, l'Abonné autorise expressément Alice à lui délivrer chaque mois une facture sous forme électronique. Cette facture est accessible en ligne, après authentification, sur le compte de l'Abonné consultable sur l'Espace Abonné, entre le 1er et le 5 du mois. Elle intègre le coût du Forfait pour le mois

à venir, les prestations supplémentaires (Options TV, communications téléphoniques...) du mois écoulé, les rattrapages de facturation dans les conditions prévues par l'article L.34-2 du code des postes et communications électroniques, les éventuels frais (Frais d'Activation, frais de paiement...), ainsi que les éventuels frais de renouvellement de l'équipement terminal ou d'achats de Produits Accessoires.

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

Une facturation détaillée portant sur l'ensemble des communications téléphoniques passées au cours de la période de facturation pourra être adressée à l'Abonné qui en fait la demande, soit par courrier adressé au service clients, soit, le cas échéant, par le biais de son Espace Abonné. L'Abonné pourra, au choix, demander qu'apparaissent sur la facture détaillée les numéros appelés dans leur intégralité ou que soient occultés les quatre derniers chiffres.

17.6. Modalités de paiement et dépôt de garantie

Alice met à la disposition de ses Abonnés la possibilité de payer selon les modalités suivantes :

- par prélèvement automatique sur compte courant (bancaire ou postal),
- par carte bancaire,
- par chèque.

Lors de son inscription, le mode de paiement initial est automatiquement le prélèvement sur compte courant. Toutefois, l'Abonné a la possibilité, dès réception de ses Identifiants, de changer de mode de paiement via l'Espace Abonné.

Un dépôt de garantie, dont le montant figure dans la Brochure Tarifaire, peut être demandé à l'Abonné, payable par chèque libellé à l'ordre d'Alice ou par carte bancaire, pour garantir la mise à disposition de l'Équipement Terminal par Alice et un éventuel non respect des obligations financières et de restitution de l'Équipement Terminal dans les conditions définies à l'article 18.6. Le dépôt de garantie n'est pas producteur d'intérêts. Son remboursement intervient dans les conditions décrites à l'article 18.7.

• Paiement par prélèvement automatique

Alice procède au prélèvement automatique du montant de la facture sur le compte de l'Abonné au plus tôt le 10 du mois de génération de la facture, excepté pour la facturation de l'indemnité forfaitaire visée à l'article 16.6 qui donnera lieu à un prélèvement automatique dans les jours suivant l'émission de la facture.

Dans le cadre du paiement par prélèvement automatique, les comptes sur livret, compte épargne ou livret ne sont pas acceptés par Alice. Il appartient à l'Abonné d'informer son établissement bancaire au moment de l'inscription au Service AliceBox de la mise en place de l'autorisation de prélèvement automatique accordée à Alice.

Si le montant mensuel d'échéance à prélever par Alice est inférieur au prix mensuel du Forfait, Alice pourra ne pas effectuer de prélèvement et le reporter sur l'échéance suivante. Alice pourra prélever à tout moment sur le compte bancaire ou postal de l'Abonné toute somme correspondant à la facture en cours dont le montant serait supérieur à 45 euros TTC.

Dans le cadre du paiement par prélèvement automatique, l'Abonné est dispensé de verser le dépôt de garantie.

• Paiement par carte bancaire

Afin de couvrir les risques inhérents à ce mode de paiement, le paiement par carte bancaire est soumis à des frais de traitement et de gestion dont le montant est indiqué dans la Brochure Tarifaire.

Il appartient à l'Abonné de prendre connaissance chaque début de mois de sa facture via l'Espace Abonné et de procéder à son règlement au plus tard le 10 du mois.

Le règlement s'effectue directement sur le Site Internet d'Alice par communication du numéro de carte bancaire (Carte Bleue, Visa, Eurocard/Mastercard sont acceptées) par l'intermédiaire d'un système de paiement sécurisé. L'Abonné reconnaît expressément que la communication de son numéro de carte à Alice vaut autorisation de débit de son compte à due concurrence de la somme figurant sur sa facture.

• Paiement par chèque

Afin de couvrir les risques inhérents à ce mode de paiement, le paiement par chèque est soumis à des frais de traitement et de gestion dont le montant est indiqué dans la Brochure Tarifaire.

Il appartient à l'Abonné de prendre connaissance chaque début de mois de sa facture via l'Espace Abonné et de procéder à son règlement au plus tard le 10 du mois (le cachet de la poste faisant foi) en envoyant son chèque libellé à l'ordre de Free SAS et en mentionnant au dos du chèque ses Identifiants à l'adresse indiquée.

17.7. Retard ou défaut de paiement de l'Abonné

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

Tout retard ou défaut de paiement donnera lieu à l'envoi à l'Abonné d'un courrier électronique de rappel lui notifiant un délai de 15 jours après lequel, à défaut de régularisation, l'accès à AliceBox sera suspendu puis le contrat sera résilié dans les conditions définies à l'article 18.1. Pour régulariser sa situation, en cas d'option pour le prélèvement automatique, l'Abonné a également la possibilité de régler son impayé par carte bancaire et sera soumis aux frais visés à l'article 17.6. Des frais de retard ainsi que des frais de relance pourront être facturés à l'Abonné à compter de la suspension des Services selon les modalités précisées dans la Brochure Tarifaire.

En cas d'incident de paiement constaté au cours de l'exécution du Contrat ou d'un autre contrat souscrit auprès d'Alice, Alice se réserve le droit de demander à l'Abonné un dépôt de garantie d'un montant de deux cent (200) euros. En cas de nouvel incident de paiement, Alice pourra déduire le montant correspondant du dépôt de garantie, qui devra être reconstitué par l'Abonné au plus tard quinze (15) jours après demande écrite d'Alice. A défaut de reconstitution par l'Abonné du dépôt de garantie, l'Abonné sera réputé en retard de paiement et Alice se réserve le droit de résilier le Service dans les conditions prévues à l'article 18 des Conditions Générales d'Utilisation.

Le remboursement du dépôt de garantie pourra intervenir dès lors que l'Abonné 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 dans les dix (10) jours à compter du paiement 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.

17.8. Modification de la Brochure Tarifaire

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

17.9 Contestation

En cas de contestation portant sur une partie de la facture émise par Alice à son service clients, l'Abonné s'engage à payer toutes les sommes qui ne font pas l'objet de la contestation. A défaut, les stipulations de l'article 17.7 s'appliqueront.

ARTICLE 18 – SUSPENSION – RESILIATION

18.1. A l'initiative d'Alice

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

18.1.1 Suspension

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

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

Alice pourra suspendre de plein droit, huit jours après une mise en demeure adressée par voie électronique et/ou par lettre recommandée avec avis de réception, en cas d'une utilisation non personnelle et/ou commerciale des Services (article 10.9 des Conditions Générales d'Utilisation). Une fois la suspension effective et huit jours après une mise en demeure adressée par voie électronique et/ou par lettre recommandée avec avis de réception, Alice pourra procéder à la résiliation du Contrat sans autres formalités. Alice pourra également résilier l'accès au Service, après une mise en demeure adressée à l'Abonné par écrit et restée infructueuse, en cas de violation par l'Abonné de ses obligations contractuelles notamment en cas d'utilisation anormale ou frauduleuse du Service telle que décrite dans les Conditions Générales et/ou Spécifiques et/ou Particulières, d'utilisation à des fins illicites telles que précisées dans les Conditions Générales et/ou Spécifiques et/ou Particulières du Service, en cas de violation des droits d'un tiers, de perturbation du réseau d'Alice par l'équipement de l'Abonné si celui-ci n'est pas conforme, ou de fausse déclaration de l'Abonné lors de la souscription au Service.

18.1.2 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 d'Activation et/ou Frais de fermeture prévus dans la Brochure Tarifaire sans pouvoir bénéficier de la dégressivité de ces frais. A la suite de la résiliation de l'accès, Alice pourra confier 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 avis de réception après respect d'un préavis de trente jours.

18.2. A l'initiative de l'Abonné

18.2.1 Résiliation pour convenance

Sans préjudice de l'application des dispositions régissant la résiliation durant la période initiale d'engagement, 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'Équipement Terminal. Afin de faciliter la démarche de l'Abonné, un formulaire de résiliation est à la disposition de l'Abonné dans son Espace Abonné.

La résiliation sera effective 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 lorsque cette dernière est reçue avant le 20 du mois.

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

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

L'Abonné peut envoyer le formulaire et l'Équipement Terminal dans un même envoi ; toutefois, il reste libre de réaliser deux envois séparés à la condition que l'envoi de l'Équipement Terminal respecte les conditions décrites à l'article 18.6.

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

La résiliation sur demande directe de l'Abonné entraîne la résiliation 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 de l'accès AliceBox 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 résiliation du service téléphonique associé au numéro objet de la demande de portabilité. L'Abonné souhaitant résilier l'intégralité de son contrat devra alors procéder à la résiliation dans les conditions définies au présent article.

La date de prise d'effet de la résiliation est, au choix de l'Abonné, au jour de réception de la demande de résiliation ou au dernier jour du mois en cours pour toute demande reçue avant le 20 du mois.

18.2.2 Résiliation pour manquement d'Alice

En cas de manquement grave d'Alice, l'Abonné doit dans les meilleurs délais en informer Alice, qui s'engage à tout

mettre en œuvre pour remédier au problème soulevé dans un délai de quatre semaines. Si à l'issue du délai de quatre semaines, Alice n'a pas résolu le problème soulevé par l'Abonné, l'Abonné pourra résilier le Contrat par lettre recommandée avec accusé de réception immédiatement et sans frais en invoquant les dispositions du présent article.

18.3. Résiliation automatique

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

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

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

L'accès au Service AliceBox est intrinsèquement lié à l'accès de la Boucle locale desservant le local de l'Abonné. Aussi, l'Abonné est informé qu'en cas de déménagement, il ne pourra pas transférer automatiquement son Service AliceBox et aura l'obligation d'en avertir préalablement Alice. Afin de faciliter les démarches de l'Abonné, Alice met à disposition de l'Abonné une procédure de déménagement, soumise à conditions notamment d'Éligibilité, accessible dans son Espace Abonné, visant à coordonner la fermeture de l'accès initial à l'ancienne adresse et l'activation à la nouvelle adresse d'un nouvel abonnement, étant précisé que l'Abonné reste libre de résilier son contrat AliceBox dans les conditions décrites à l'article 18.2. L'activation par Alice d'un nouvel abonnement à la nouvelle adresse de l'Abonné dans le cadre de cette procédure de déménagement est conditionnée à l'accomplissement par l'Abonné des démarches lui incombant en matière de raccordements aux réseaux publics d'énergie électrique et de communications électroniques, et entraîne l'exigibilité des frais d'activation.

Dans le cadre du Dégroupeage partiel ou en Zone non dégroupée, la résiliation de l'abonnement souscrit auprès de l'exploitant de la boucle locale support de l'accès AliceBox, pour quelque motif que ce soit, ainsi que la mise en place d'un service limité par l'exploitant de la boucle locale sur la Ligne de l'Abonné, ou la mise en place d'un service incompatible avec l'accès ADSL, entraîne automatiquement la fin de l'accès aux Services, étant entendu que la résiliation du Contrat reste à l'initiative de l'Abonné dans les conditions décrites à l'article 18.2.

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

18.5. Remboursement des Frais d'Activation des Services

En cas de déménagement, l'Abonné peut se réinscrire au Service AliceBox, et bénéficier d'un remboursement des frais prévus à l'article 17.4 s'il se réinscrit dans un délai inférieur à 3 mois suivant la date d'effet de la résiliation du précédent Contrat.

Pour obtenir ce remboursement, l'Abonné doit adresser dans un délai de 2 mois à compter de la confirmation de la souscription du nouveau Service AliceBox, par lettre recommandée avec accusé de réception une demande de remboursement en utilisant le formulaire téléchargeable à cette adresse <http://espace-abonne.aliceadsl.fr>.

Toute demande de remboursement doit être accompagnée de la copie de chacune des dernières factures Alice et justificatifs de domicile de l'Abonné avant le déménagement ainsi que la copie de chacune des premières factures Alice et justificatifs de domicile après le déménagement.

Cette faculté de remboursement n'est possible que si les conditions suivantes sont remplies :

- l'Équipement Terminal afférent au Service AliceBox résilié doit avoir été restitué à Alice dans le délai et en bon état de fonctionnement,
- l'Abonné titulaire du nouveau Service AliceBox est celui qui était titulaire du Service AliceBox résilié,
- l'Abonné doit être à jour de ses obligations financières vis-à-vis d'Alice.

18.6. Restitution de l'Équipement Terminal

En cas de résiliation du Contrat, l'Abonné s'engage à restituer le ou les Equipement(s) Terminal(aux), propriété d'Alice, dans les conditions définies ci-après.

L'Abonné devra renvoyer le ou les Equipement(s) Terminal(aux) complet(s) à Alice à l'adresse figurant sur le formulaire de résiliation accessible sur l'Espace Abonné par courrier recommandé au plus tard dans les 15 jours suivants la date de prise d'effet de la résiliation, comportant au minimum sur un papier libre les nom / prénom de l'Abonné, le numéro de sa Ligne ainsi que ses Identifiants.

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

En cas de retour incomplet de l'Équipement Terminal ou en mauvais état de fonctionnement ou en cas de détériorations, hors cas de vice propre du matériel, Alice facturera à l'Abonné un montant forfaitaire dans la limite de la valeur de l'Équipement Terminal mentionnée dans la Brochure Tarifaire.

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

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

18.7. Remboursement du dépôt de garantie

Alice procèdera le cas échéant au remboursement du dépôt de garantie dans un délai maximum de 10 (dix) jours après restitution de l'Équipement Terminal dans les

conditions de l'article 18.6, sous réserve du paiement des sommes dues à Alice au titre du Contrat.

Sauf contestation réelle et sérieuse de l'Abonné, Alice pourra procéder à une compensation entre les sommes restant dues par l'Abonné (en ce compris les Options TV et les communications téléphoniques) et le dépôt de garantie. Le remboursement du dépôt de garantie se fera par chèque ou par virement sur le compte bancaire de l'Abonné.

En cas de changement en ligne sur le site Alice par l'Abonné de modalités de paiement, en cours de Contrat, et d'option pour le prélèvement automatique, Alice procédera au remboursement du dépôt de garantie dans un délai maximum de 10 (dix) jours à compter de la prise d'effet du changement de mode de paiement.

ARTICLE 19 – PRODUITS ET SERVICES ACCESSOIRES

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

L'Abonné, qui a la qualité de consommateur, dispose d'un délai de 7 jours francs à compter de la réception de sa commande pour retourner à Alice le Produit dans son emballage d'origine, en parfait état, et accompagné de tous les accessoires éventuels, notices d'emploi et documentations. Si ce délai expire normalement un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Le retour ne donne lieu à aucune pénalité, les frais de retour restant à la charge de l'Abonné. En cas d'exercice du droit de retour, seul le prix du ou des Produits achetés sera remboursé.

Pour bénéficier du droit de retour, un formulaire disponible à l'adresse <http://espace-abonne.aliceadsl.fr/> dûment rempli, ainsi que le Produit complet, doivent être retournés par lettre recommandée avec avis de réception à l'adresse indiquée dans l'Espace Abonné. Les articles retournés incomplets, abîmés, endommagés ou salis par l'Abonné ne sont ni repris, ni remboursés.

ARTICLE 20 – MODIFICATIONS

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

En cas de désaccord, l'Abonné aura la faculté de résilier le Contrat sans pénalité de résiliation et sans droit à dédommagement, quatre mois après l'entrée en vigueur des modifications, selon la procédure décrite à l'article 18.

ARTICLE 21 – SERVICE CLIENTS ET REGLEMENT DES DIFFERENDS

En cas de difficulté, l'Abonné peut s'adresser à l'un des conseillers du service d'assistance pour trouver une solution amiable. Le service d'assistance est joignable dans les conditions prévues à l'article 13.

21.1. Premier niveau de réclamation : Service Fidélisation

En cas de contestation ou demande de remboursement au titre de l'article 11.3, l'Abonné doit s'adresser au Service Fidélisation d'Alice. Des formulaires prévus à cet effet sont à sa disposition dans l'Espace Abonné afin de faciliter le traitement de sa requête. L'adresse du Service Fidélisation d'Alice est disponible dans l'Espace Abonné. Toute contestation ou demande de remboursement pour être valable et prise en compte doit mentionner les coordonnées de l'Abonné et comporter des justificatifs. Alice s'engage à apporter une réponse à toute contestation ou demande de remboursement dans un délai de 30 jours ouvrés à partir de la date de réception de celles-ci.

21.2. Second niveau de réclamation : Service Qualité Consommateur

Si l'Abonné n'obtient pas une réponse qu'il juge satisfaisante dans un délai de 30 jours, il pourra s'adresser au Service Qualité Consommateur Alice, qui interviendra exclusivement comme deuxième niveau de traitement. L'adresse du Service Qualité Consommateur Alice est disponible dans l'Espace Abonné. La saisie du service clients est un préalable obligatoire à la saisie du Service Qualité Consommateur.

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

En cas de litige persistant si l'Abonné a respecté le parcours de réclamation précité et qu'il demeure insatisfait de la réponse apportée par le Service national consommateur, il peut saisir directement et gratuitement le Médiateur des Communications électroniques selon les modalités détaillées sur le site Internet <http://www.mediateur-telecom.fr/>. Le formulaire de saisine du Médiateur est disponible, sur son site Internet ou auprès du Service Qualité Consommateur sur simple demande.

ARTICLE 22 - CESSIION

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

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

ARTICLE 23 - DIVERS

Dans l'éventualité où l'une quelconque des dispositions du Contrat serait déclarée nulle ou sans effet, de quelque façon et pour quelque motif que ce soit, elle serait réputée non écrite et n'entraînerait pas la nullité des autres dispositions.

Le Contrat est régi par la loi française.

CONDITIONS SPÉCIFIQUES DU SERVICE D'ACCÈS À DES SERVICES DE COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES DE L'ABONNEMENT ALICEBOX À COMPTER DU 01/03/2010

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

ARTICLE 1 – CARACTERISTIQUES COMMUNES

Le réseau Internet consiste en un réseau de serveurs hétérogènes gérés par différents acteurs tiers : ainsi, il est

impossible pour Alice qui n'agit que comme un intermédiaire technique parmi d'autres d'en avoir la maîtrise.

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

- Alice ne peut exercer de contrôle sur les données qui pourraient transiter par son centre serveur et sur les contenus qu'elle héberge à la demande de l'Abonné ;
 - En application des dispositions légales, Alice, en tant qu'hébergeur, pourra être amenée à suspendre et, le cas échéant, à supprimer la mise à disposition d'un contenu manifestement illicite ;
 - Les temps de réponse et les performances techniques pour consulter, interroger ou transférer des informations dépendent des différents serveurs et équipements de routage composant le réseau Internet et qui ne relèvent pas de la responsabilité de Alice ;
 - Le partage de l'accès Internet, notamment dans le cadre de la technologie WiFi, peut générer d'éventuels désagréments comme une baisse du débit.
- L'abonnement AliceBox peut également inclure des prestations de courrier électronique et d'hébergement de pages personnelles, sur demande de l'abonné via la Console de gestion de compte via ses Identifiants. Cette prestation est non exclusive, l'Abonné restant libre d'opter pour fournisseur de leur choix.

ARTICLE 2 – CARACTERISTIQUES EN ZONES DEGROUPEES

Sur les lignes dégroupées, l'Abonné bénéficie d'une connexion à Internet pouvant atteindre un Débit IP jusqu'à 22 Mbits/s en réception et jusqu'à 800 Kbits/s en émission en fonction des Caractéristiques techniques et de l'Équipement de l'Abonné. Compte tenu de l'architecture technique utilisée, l'Adresse IP attribuée est fixe. En cas d'utilisation concomitante du service Internet et du service Audiovisuel, le débit effectif de l'accès Internet s'en retrouve réduit en conséquence. Le débit de l'accès Internet est maximal lorsque le Service audiovisuel est inactif.

ARTICLE 3 – CARACTERISTIQUES EN ZONES NON DEGROUPEES

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

ARTICLE 4 – USAGE NON ABUSIF ET RESPECTUEUX DE LA LEGISLATION EN VIGUEUR

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

En application de la loi n°2009-669 du 12 juin 2009, compte tenu des dangers pour le renouvellement de la création artistique et pour l'économie du secteur culturel des pratiques ne respectant pas le droit d'auteur et les droits voisins, l'attention de l'Abonné, titulaire de l'accès, est attirée sur l'obligation de veiller à ce que son accès ne fasse pas l'objet d'une utilisation à des fins de reproduction, de représentation, de mise à disposition ou de communication au public d'œuvres ou d'objets protégés par un droit d'auteur ou par un droit voisin sans l'autorisation des titulaires des droits prévus aux livres Ier et II du Code de la Propriété Intellectuelle.

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

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

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

CONDITIONS SPÉCIFIQUES DU SERVICE TÉLÉPHONIQUE DE L'ABONNEMENT ALICEBOX APPLICABLES À COMPTER DU 01/03/2010

Dans le cadre de l'abonnement AliceBox, Alice accorde à titre complémentaire à l'Abonné détenteur d'une AliceBox la possibilité d'accéder à un Service Téléphonique.

ARTICLE 1 – DESCRIPTION DU SERVICE TÉLÉPHONIQUE

Ce Service de téléphonie vocale fixe, distinct des services délivrés par l'exploitant de la boucle locale, utilise les fréquences hautes de la Ligne.

Ce Service de téléphonie vocale fixe permet de recevoir et d'émettre de manière illimitée en nombre et incluse dans l'abonnement AliceBox des communications vocales interpersonnelles concernant les abonnés fixes d'opérateurs tiers en France métropolitaine accessibles par un numéro du plan national de numérotation (hors numéros courts, spéciaux, surtaxés ou support de services autres que de communications interpersonnelles tels que centres d'appels, serveurs d'informations vocales, plateformes de reroutage de communications téléphoniques ainsi que services se rémunérant directement ou indirectement par la durée des appels passés par l'Abonné).

Ce Service de téléphonie vocale fixe permet également de recevoir et/ou émettre, dans les modalités définies par les Conditions Spécifiques du Service Téléphonique, et 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, soit par numéros géographiques, non géographiques ou mobiles lorsqu'il s'agit d'appels non interpersonnels.
- Le Service Téléphonique donne accès aux Appels d'Urgence sur la base des éléments d'information transmis par l'Abonné lors de la souscription.

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

Les appels entrants à destination de l'Abonné 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 des Conditions Générales d'Utilisation de l'abonnement AliceBox).

ARTICLE 2 – FORFAIT 4H DE COMMUNICATIONS VERS LES MOBILES

Selon les modalités définies dans la documentation commerciale Alice et dans la Brochure Tarifaire, le Service Téléphonique peut inclure, selon le choix de l'Abonné, un forfait mensuel permettant à l'Abonné de téléphoner jusqu'à 4 heures par mois depuis le modem Alice vers les téléphones mobiles des opérateurs Orange, SFR, Bouygues Telecom et opérateurs mobiles virtuels en France métropolitaine hors numéros courts, spéciaux, surtaxés, à tarification spécifique ou support de services autres que de communications interpersonnelles). Ce forfait n'est disponible qu'en zone dégroupée.

Les appels vers les mobiles sont décomptés à la seconde dès la première seconde.

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

ARTICLE 3 – ATTRIBUTION DU NUMERO DE TELEPHONE

L'accès au Service Téléphonique est disponible dans un délai maximum de cinq jours ouvrés après le raccordement de la Ligne à un équipement haut débit et la livraison de l'équipement Terminal à l'Abonné.

En application de la réglementation en vigueur, le numéro de téléphone attribué ne peut être cédé ni faire l'objet d'un droit de propriété industrielle ou intellectuelle.

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

ARTICLE 4 – PORTABILITÉ

Pour maintenir la continuité de l'acheminement de ses appels entrants, l'Abonné optant pour le dégroupage total ou AliceBox en ligne, lors de l'inscription ou en cas de migration, peut bénéficier, sous réserve d'éligibilité, de la portabilité du numéro de téléphone fixe préalablement attribué au service téléphonique exploité par le précédent opérateur. Pour être effective, la portabilité implique que l'Abonné ait préalablement activé sa ligne téléphonique AliceBox en effectuant une demande d'attribution de numéro de téléphone. Cette option dont les modalités tarifaires sont indiquées dans la Brochure Tarifaire est valable uniquement au moment de l'inscription. Conformément aux modalités définies par la décision n°2009-0637 de l'ARCEP, la résiliation ainsi que, pour les numéros géographiques, le déménagement en dehors de la ZNE entraînent la perte de la portabilité. En application de l'article D.406-18 du Code des postes et communications électroniques, la mise en œuvre par un nouvel opérateur de la demande de portabilité concernant un numéro entrainera la résiliation automatique du service téléphonique associé au numéro porté.

ARTICLE 5 – ANNUAIRE

En application des dispositions du Code des postes et des communications électroniques, Alice met à disposition de tout détenteur d'annuaire ou fournisseur de service de renseignements téléphoniques la liste de ses Abonnés. L'Abonné s'étant vu attribué un numéro de téléphone, assorti le cas échéant à la mise en œuvre de la portabilité du numéro, a la possibilité de s'opposer à tout moment et gratuitement à ce que son numéro de téléphone ainsi que ses coordonnées soient publiés dans les annuaires et/ou coordonnés par les services de renseignements. L'Abonné peut également limiter à tout moment et gratuitement les critères de parution concernant ses coordonnées.

Ainsi, en application de la réglementation en vigueur, l'Abonné peut s'opposer :

- à ce que l'adresse complète de son domicile soit communiquée par les services de renseignements et les annuaires, sauf dans le cas d'une adresse professionnelle ;
- à ce qu'il soit fait référence à son sexe, sous réserve d'absence d'homonymie ;
- que ses données à caractère personnel soient utilisées dans des opérations de prospection directe par voie postale ou par voie de communications électroniques, à l'exception des opérations concernant la fourniture du service relevant de la relation contractuelle entre l'Abonné et Alice ;
- ou encore à figurer dans les listes permettant la recherche inversée de son identité à partir de son numéro de téléphone.

Ces opérations peuvent être effectuées à tout moment, et gratuitement dans l'Espace Abonné. L'attention de l'Abonné est attirée sur le fait qu'en application des dispositions réglementaires ces choix de restriction de parution ne se transmettent pas en cas de changement d'opérateur du service téléphonique, notamment dans le cadre de la portabilité du numéro.

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

En application des dispositions légales et réglementaires en vigueur, Alice peut être amenée à communiquer aux

autorités administratives et judiciaires compétentes, ainsi qu'aux services d'urgence, les coordonnées de l'Abonné. Par ailleurs, en application de l'article L. 34-1 IV du Code des postes et communications électroniques, tout appel destiné à un service d'urgence et émanant de la ligne de l'Abonné vaut consentement de ce dernier à la transmission de son identité et coordonnées.

ARTICLE 6 – USAGE NON ABUSIF

L'utilisation du Service Téléphonique à d'autres fins que celles définies dans les Conditions Générales (c'est à dire en dehors du foyer pour les Abonnés personnes physiques, ou en dehors de l'organisation pour les personnes morales) ou dépourvue d'un caractère raisonnable 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.

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

- L'utilisation du Service Téléphonique vers des services accessibles depuis des serveurs vocaux ou Internet (tel que par exemple vers des services de jeux, de chat, de rencontres...) accessibles par le biais d'un numéro géographique ou mobile et d'une façon plus générale l'utilisation du Service Téléphonique vers toute plateforme de service bénéficiant d'une rémunération directe ou indirecte du fait de la durée des appels passés par l'Abonné ;
- l'utilisation interrompue 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, 8 jours après l'envoi d'une mise en demeure restée infructueuse, d'une restriction des appels compris dans le forfait émis vers l'international, 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.

CONDITIONS SPÉCIFIQUES DU SERVICE AUDIOVISUEL DE L'ABONNEMENT ALICEBOX APPLICABLES À COMPTER DU 01/03/2010

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

ARTICLE 1 – DESCRIPTION DU SERVICE AUDIOVISUEL

Ce Service audiovisuel comprend un accès à un bouquet de chaînes de télévision et de radios inclus dans le Forfait auxquelles l'Abonné accède automatiquement (ci-après dénommé « Chaînes Basiques »).

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

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

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

ARTICLE 2 – FONCTIONNEMENT DU SERVICE AUDIOVISUEL

Une fois l'équipement audiovisuel de l'Abonné branché sur les interfaces correspondantes de l'Équipement Terminal, l'accès aux Chaînes Basiques est automatique et ne nécessite aucune démarche supplémentaire de l'Abonné.

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

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

- renouveler son équipement terminal par un équipement terminal de nouvelle génération, selon des modalités figurant dans l'offre optionnelle de renouvellement accessible dans la console de gestion en ligne ;
- de bénéficier du service optionnel MultiTV lui permettant d'accéder au Service audiovisuel sur un terminal supplémentaire, selon des modalités figurant dans l'offre MultiTV accessible dans la console de gestion en ligne.

L'accessibilité des chaînes de télévision et contenus audiovisuels à la demande depuis un terminal supplémentaire dans le cadre du service optionnel MultiTV, alternativement ou simultanément à l'accessibilité depuis l'équipement terminal principal, est soumise à l'accord de l'exploitant et est susceptible d'évoluer pour des raisons indépendantes de la volonté de Alice : cessation d'émission, retrait d'autorisation ou décision de l'exploitant ou du Conseil Supérieur de l'Audiovisuel.

L'utilisation concomitante du service optionnel MultiTV sur deux terminaux nécessite de disposer d'un débit minimal de 4 (quatre) Mbit/s en réception, sous réserve de l'accord des éditeurs des chaînes concernées concernant notamment un encodage approprié.

ARTICLE 3 – UTILISATION DU SERVICE AUDIOVISUEL

Les droits dont Alice est titulaire n'autorisent que la diffusion du Service audiovisuel à destination de ses Abonnés, sur un téléviseur ou plusieurs téléviseurs en fonction du nombre de terminaux mis à disposition de l'Abonné, et pour une utilisation personnelle et non commerciale (cf. article 10.9 des Conditions Générales d'Utilisation de l'abonnement AliceBox). L'Abonné est également autorisé à enregistrer une œuvre protégée à des fins strictement privées et s'engage à ce titre à ce que l'œuvre ou l'enregistrement ne soit pas relayée notamment sur tout réseau de communications électroniques, dont notamment Internet, ou plus généralement mise à disposition du public par quelque moyen que ce soit. Dans le cadre de l'exercice de l'exception pour copie privée telle

que prévue par le Code de la propriété intellectuelle, l'Abonné pourra donner mandat à Alice d'enregistrer les programmes pour son compte et à des fins non destinées à l'utilisation collective. Toutes diffusions du Service audiovisuel, sous quelque forme et en quelque lieu que ce soit, autres que celles autorisées par le Contrat, sont illicites et exposeraient leur(s) auteur(s) à des poursuites par tout ayant droit concerné, sans préjudice de mesures qui pourraient être mises en œuvre sur demande des autorités compétentes en application de la réglementation en vigueur.

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