CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION ALICE BOX APPLICABLES À COMPTER DU 05/02/2009

ENTRE :
Le client, ci-après dénommé l'"**Abonné**"
ET
Free, société par actions simplifiée, au capital de 3 441 812 euros, dont le siège social est 8 rue de la Ville l'Evêque – 75008 Paris, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 421 938 861, numéro TVA FR60421938861, représentée par son Président, ci-après dénommée "**Alice**"

PREAMBULE
Le Contrat comprend les présentes Conditions générales d'utilisation, le Formulaire d'inscription, la Brochure Tarifaire ainsi que les conditions contractuelles particulières aux services optionnels (ci-après les « Conditions Particulières »), qui en font partie intégrante de façon indissociable ; l'ensemble est ci-après dénommé le "Contrat". En cas de contradiction les Conditions Particulières prévalent sur les Conditions Générales.
Alice est un opérateur de réseau et de services de communications électroniques, détenteur d'une autorisation en application des 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 France Télécom, 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 à Alice Box, ayant reçu un courrier émanant d'Alice contenant ses Identifiants pour accéder aux Services et dont la Ligne est raccordée à un équipement haut débit. 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).
Alice Box Adsl nu : Modalité de production d'une Ligne en Zones Non-Dégroupées par laquelle France Télécom 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 7.3.
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 France Télécom : circuit physique à paire torsadée métallique, propriété de France Télécom, qui relie le Point de terminaison du réseau de France Télécom situé chez l'Abonné, au Répartiteur d'Abonnés situé dans le Nœud de Raccordement d'Abonnés dont il dépend.
Boucle locale optique : réseau de desserte locale sur support optique exploité par tout opérateur autorisé de boucle locale optique qui mettrait à disposition d'Alice ses infrastructures, qui relie le point de terminaison du réseau optique situé chez l'Abonné au Nœud de Raccordement Optique (NRO).
Caractéristiques techniques : désigne les paramètres techniques conditionnant la capacité d'une Ligne à recevoir le signal nécessaire au bon fonctionnement des Services en termes de qualité et de débit, en fonction notamment de la longueur de la Ligne (longueur totale, ainsi que longueur et calibres des différents tronçons) et de l'état de l'Equipement de l'Abonné, et en particulier de l'état du segment de câblage, situé dans le local de l'Abonné et sous sa responsabilité, compris entre le Point de terminaison de la Boucle locale France Télécom et l'Equipement terminal.
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.
Dégroupage : modalité d'accès à la Boucle locale métallique France Télécom par laquelle France Télécom procède directement au raccordement de la Ligne téléphonique 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 France Télécom filtre la Ligne de l'Abonné pour continuer d'assurer l'accès au service téléphonique (pour lequel elle est rémunérée via l'abonnement que l'Abonné lui verse), tout en accordant à l'opérateur dégroupeur, moyennant rétribution, l'usage des hautes fréquences, support des services haut débit ;
• le Dégroupage total par lequel France Télécom raccorde l'ensemble de la Ligne de l'Abonné sur les équipements de l'opérateur dégroupeur qui a l'usage de la totalité des fréquences disponibles et rémunère France Télécom pour l'utilisation et l'entretien de la totalité de la Ligne. 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.
Alice propose à ses souscripteurs deux modalités :
- Dégroupage Total sur Numéro Inactif : possibilité de bénéficier de l'accès Internet en Dégroupage total et des Services Alice Box sans devoir au préalable ouvrir de ligne téléphonique auprès de France Télécom. 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 7.3.
- Dégroupage Total consistant à produire un accès Alice Box en dégroupage total depuis une liaison de boucle locale métallique active établie au nom de France Télécom ou pour le compte d'un opérateur tiers autorisé.
Débit ATM : débit maximum de la liaison logique ATM établie en technologie ADSL entre l'Equipement 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'Equipement 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.
Eligibilité de la Ligne téléphonique : compatibilité technique de la Ligne de l'Abonné avec les contraintes techniques Alice Box, 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 Alice Box n'est pas possible. L'Equipement Terminal est la propriété d'Alice et est mis à la disposition de l'Abonné pour les seuls besoins du Contrat.
Equipement de l'Abonné ou Equipement personnel : désigne l'installation terminale aux normes en vigueur, sous la responsabilité de l'Abonné, comprenant notamment le câblage téléphonique en aval du Point de terminaison de la Boucle locale France Télécom, l'équipement informatique (y compris logiciels), le téléviseur équipé d'un connecteur Péritel et/ou HDMI, ainsi que le combiné téléphonique. L'Equipement de l'Abonné doit être compatible avec la fourniture des Services Alice Box et l'Equipement 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.
Modem Alice : Equipement 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.
Identifiant ou Identifiant de connexion : désigne les codes d'accès (login et mot de passe) confidentiels et personnels permettant à l'Abonné de s'authentifier et de se connecter aux Services Alice Box.
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 ou Ligne Téléphonique : désigne le circuit physique et logique de la Boucle locale métallique France Télécom individualisé par un même identifiant tel que le numéro de téléphone.
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 au réseau de communications électroniques d'un opérateur ouvert au public. Par exemple, l'Equipement Terminal est un Point de terminaison du réseau d'Alice.
Portabilité du numéro : option dans le cadre du Dégroupage Total ou adsl nu permettant de recevoir sur la ligne Alice Box les communications à destination du numéro préalablement attribué à l'accès établi au nom de France Télécom ou, sous réserve d'éligibilité, du précédent opérateur. La portabilité est une option irréversible inhérente à l'accès. Le déménagement de l'Abonné entraîne la perte de la portabilité.
Produit(s) Accessoire(s) : accessoire(s) destiné(s) à compléter l'Equipement Terminal ou l'Equipement de l'Abonné, vendus ou mis à disposition par Alice à ses Abonnés (par exemple : boîtier TV supplémentaire, Carte WiFi, carte permettant d'accéder à Internet sans fil, kit CPL, alimentation supplémentaire, télécommande supplémentaire,…).
Répartiteur : équipement du réseau de France Télécom sur lequel sont concentrées toutes les lignes de la Boucle locale France Télécom d'une zone géographique donnée, donnant accès aux différents services disponibles via la Boucle locale France Télécom et auquel peuvent accéder les opérateurs dans le cadre du Dégroupage pour pouvoir desservir directement les Abonnés.
Service audiovisuel : service permettant aux Abonnés Alice Box 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 1er septembre 1992. Ce Servi ce est accessible via les interfaces dédiées à cet effet (prise Péritel, prise HDMI, interface audiovisuelle…).
Service téléphonique : service permettant aux abonnés Alice Box 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, ne relevant pas des communications interpersonnelles, tels que les communications à destination de centres d'appels, de serveurs supports d'applications professionnelles (télé-paiements, télé-relevés, télé-alarmes), 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 Alice ou Site Internet d'Alice : site web disponible à l'adresse http://www.aliceadsl.fr donnant accès notamment à l'Espace Abonné.
Souscripteur : désigne toute personne ayant transmis à Alice une demande de souscription à Alice Box à l'issue d'une procédure d'inscription qui est titulaire de l'abonnement à la Ligne téléphonique lorsque celui-ci 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'Equipement 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 Elémentaire, 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 Alice Box, 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, Alice Box comprend 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 des services de communications électroniques. Cet accès permet à l'Abonné de bénéficier :
- d'un accès à Internet,
- d'un accès à un service téléphonique,
- et, lorsque l'Abonné se situe en Zone Dégroupée, sous réserve de l'Eligibilité de sa Ligne téléphonique et des Caractéristiques techniques, d'un accès à un Service Audiovisuel. Ci-après dénommés « Les Services ».
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. Dans le cas contraire, après validation de la souscription et sous réserve de faisabilité technique, Alice fera procéder au raccordement du local de l'Abonné dans les conditions définies à l'article 7.3. Alice Box 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 Dégroupées
Sur les lignes dégroupées, l'Abonné bénéficie d'un accès haut débit s'appuyant sur les technologies ADSL pouvant atteindre un Débit ATM jusqu'à 28 Mbits/s en réception et jusqu'à 1 Mbits/s en émission en fonction des Caractéristiques Techniques et de l'Equipement de l'Abonné. En fonction du choix exprimé par l'Abonné lors de la souscription, la Ligne sera produite en dégroupage partiel ou en dégroupage total. Sous réserve d'éligibilité, l'Abonné a la possibilité en cours d'abonnement de migrer sa Ligne pour bénéficier du Dégroupage total selon des modalités définies dans l'offre de migration consultable dans l'Espace Abonné.
Dans l'hypothèse où le local de l'Abonné serait raccordé postérieurement à l'activation de l'accès de l'Abonné à un réseau de boucle locale optique auquel accéderait Alice pour proposer ses services de communications électroniques, la ligne de l'Abonné aura vocation à migrer, sans frais lorsqu'elle est à l'initiative d'Alice, vers la technologie fibre optique. L'Abonné sera préalablement informé par courrier électronique en cours d'abonnement de la migration de sa Ligne.

3.2 Caractéristiques en Zones Non Dégroupées
Sur les lignes non dégroupées, et sous réserve de modification par France Télécom de ses règles d'exploitation, l'Abonné bénéficie d'un accès haut débit s'appuyant sur les technologies xDSL pouvant atteindre un Débit ATM de 22 Mbit/s en réception et jusqu'à 1 Mbits/s en émission.
En fonction du choix exprimé par l'Abonné lors de la souscription, la Ligne sera produite en Alice box ou Alice Box adsl nu. Sous réserve d'éligibilité, l'Abonné a la possibilité en cours d'abonnement de migrer sa Ligne pour bénéficier de l'offre Alice Box 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 Alice Box, il disposera d'un délai de deux mois pour choisir entre le dégroupage total et le dégroupage partiel. A défaut de réponse, il bénéficiera du dégroupage partiel.
Dans l'hypothèse où le local de l'Abonné serait raccordé postérieurement à l'activation de l'accès de l'Abonné à un réseau de boucle locale optique auquel accéderait Alice pour proposer ses services 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 AUX RESEAUX DE COMMUNICATIONS ELECTRONIQUES

Alice accorde à l'Abonné la possibilité de connecter, sans limitation de durée de connexion, son équipement informatique à l'Equipement Terminal afin de recevoir et d'envoyer des données à travers des réseaux de communications électroniques tels qu'Internet.

4.1 Caractéristiques 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 responsabilité d'Alice ;
- Le partage de l'accès Internet, notamment dans le cadre de la technologie WiFi, peut générer d'éventuels désagréments comme une baisse du débit.

Alice Box n'inclut pas de prestations de courrier électronique et d'hébergement de pages personnelles. Il appartient aux Abonnés de créer des comptes à cet effet auprès du fournisseur de leur choix. Dans l'hypothèse où l'Abonné fait appel à Alice pour ces prestations, il pourra souscrire aux conditions particulières adéquates via son Espace Abonné.

L'accès aux réseaux de communications électroniques implique une utilisation personnelle et non commerciale (cf. article 9.9). Dans le cadre de la Charte d'engagements pour le développement de l'offre légale de musique en ligne, le respect de la propriété intellectuelle et la lutte contre la piraterie numérique signée le 28 juillet 2004 et de l'Accord pour le développement et la protection des œuvres et programmes culturels sur les nouveaux réseaux signé le 23 novembre 2007, il est rappelé que les échanges illicites d'enregistrements et d'œuvres protégées sur les réseaux ainsi que le piratage nuisent à la création artistique. A ce titre, il est recommandé de ne pas enfreindre les lois en vigueur, notamment celles concernant le respect de la propriété intellectuelle et artistique, en s'abstenant de télécharger ou mettre à disposition tout contenu protégé par un droit d'auteur. En outre, l'attention de l'Abonné est attirée sur la nécessité de veiller de façon répétée, au regard de sa responsabilité qui serait susceptible d'être engagée en cas d'utilisation à des fins illicites de l'accès mis à sa disposition, à la mise en œuvre de moyens techniques permettant de sécuriser l'utilisation de cet accès en évitant l'accès par des tiers. Dans cette perspective, Alice met à la disposition de l'Abonné des moyens lui permettant de contrôler l'utilisation par des tiers de l'accès mis à disposition.

4.2 Caractéristiques en Zones Dégroupées

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

En cas d'utilisation concomitante du service Internet 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.

4.3 Caractéristiques en Zones Non Dégroupées

Sur les lignes non dégroupées, l'Abonné bénéficie d'une connexion à Internet pouvant atteindre un Débit IP jusqu'à 18 Mbits/s en réception et jusqu'à 800 Kbits/s en émission en fonction des Caractéristiques techniques et de l'Equipement de l'Abonné. Il est possible d'obtenir, sous réserve de faisabilité technique, gratuitement une Adresse IP fixe en faisant la demande sur le Site. Ce choix est définitif, sous réserve d'évolutions techniques.

ARTICLE 5 - ACCES AU SERVICE AUDIOVISUEL

Alice accorde à l'Abonné, lorsque ce dernier est en Zone dégroupée, détenteur d'un abonnement Alice Box, et sous réserve de l'Eligibilité de sa Ligne et des Caractéristiques techniques, la possibilité d'accéder à un Service audiovisuel.

5.1. 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 «Bouquet Basique»). La liste des chaînes du Bouquet Basique disponibles est consultable sur le Site Internet 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.

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

• L'ajout de chaînes de télévision au sein du Bouquet Basique ou optionnelles et payantes.

• Le changement du positionnement et/ou de la numérotation des chaînes de télévision.

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 (cinéma, musique, documentaires, émissions de télévision…) à la demande (VOD) 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.

5.2. Fonctionnement du Service audiovisuel

Une fois l'équipement audiovisuel de l'Abonné branché sur les interfaces correspondantes de l'Equipement Terminal, l'accès au Bouquet Basique Alice TV est automatique et ne nécessite aucune démarche supplémentaire de l'Abonné.

L'accès aux services audiovisuels hors forfait s'effectue directement depuis le téléviseur au moyen du 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 de renouvellement accessible dans l'Espace Abonné en ligne ;

5.3. 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 et pour une utilisation personnelle et non commerciale (cf. article 9.9). 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 son droit à la copie privée tel que prévu 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 227-22 du Code Pénal.

L'Abonné est expressément averti du fait que les programmes télévisuels des chaînes, leur programmation et leur contenu sont du seul ressort des sociétés éditrices de ces programmes. Par conséquent, Alice n'est en aucun cas responsable du contenu ou de la qualité des chaînes fournies dans le Bouquet Basique.

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

L'Abonné s'engage à effectuer toutes les démarches nécessaires auprès des autorités administratives du fait de sa capacité à recevoir des programmes télévisuels. Il est ainsi rappelé à l'Abonné que la détention d'un appareil permettant la réception de tels programmes oblige au paiement de la redevance audiovisuelle auprès des autorités fiscales.

ARTICLE 6 – ACCES AU SERVICE TELEPHONIQUE

Alice accorde à l'Abonné détenteur d'un abonnement Alice Box la possibilité d'accéder à un Service téléphonique.

6.1 Description du Service téléphonique

6.1.1 Service téléphonique

Ce Service de téléphonie vocale fixe, distinct des services de France Telecom, permet de recevoir et d'émettre de manière illimitée en nombre et incluse dans Alice Box des communications vocales interpersonnelles concernant :

- les lignes fixes de France Télécom en France métropolitaine (hors numéros courts, spéciaux, surtaxés ou support de services autres que de communications interpersonnelles) ;
- les autres Abonnés détenteurs d'un abonnement Alice Box ;
- les abonnés fixes d'opérateurs tiers nationaux (hors numéros courts, spéciaux, surtaxés, à tarification spécifique ou support de services autres que de communications interpersonnelles).

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 par numéros spéciaux tels que définis dans le plan national de numérotation géré par l'ARCEP, aux tarifs déterminés par les exploitants et indiqués dans la Brochure Tarifaire Service Téléphonique.

Le Service Téléphonique donne accès aux Appels d'Urgence sur la base des éléments d'information transmis par l'Abonné lors de la souscription. On entend par appels d'urgence les appels à destination des numéros d'appel d'urgence des services publics chargés de la sauvegarde des vies humaines, des interventions de police, de la lutte contre l'incendie et de l'urgence sociale selon une liste de numéros d'appel d'urgence précisée par l'ARCEP.

L'Equipement Terminal doit être branché en permanence sur l'électricité et être activé pour que le Service, notamment téléphonique, fonctionne. Alice informe l'Abonné qu'il peut brancher d'autres appareils téléphoniques sur d'autres prises téléphonique, sous réserve d'installer un filtre ADSL sur chaque prise téléphonique. En cas de dégroupage partiel l'Abonné est informé que si l'Equipement Terminal est éteint, les appels ne seront pas acheminés via le Service, mais par l'opérateur de boucle locale de l'Abonné, et facturés par ce dernier selon ses propres tarifs. En cas de dégroupage total, les appels de l'Abonné ne pourront en aucun cas être basculés sur le réseau d'un autre opérateur téléphonique. En cas de non-fonctionnement du réseau Alice, aucun appel n'est acheminé y compris les appels d'urgence.

Les appels entrants à destination d'un abonnement Alice Box 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 9.9).

6.1.2 Forfait 4H de communications vers les mobiles

Selon les modalités définies dans la documentation commerciale Alice et dans la Brochure Tarifaire, le Service peut inclure, selon le choix de l'Abonné, un forfait mensuel permettant à l'Abonné de téléphoner jusqu'à 4 heures par mois vers les téléphones mobiles des opérateurs Orange, SFR, Bouygues Telecom et opérateurs mobiles virtuels accessibles depuis le réseau Alice en France métropolitaine, hors numéros courts, spéciaux et sms. Ce forfait n'est disponible qu'en zone dégroupée.

Ce service est incompatible avec les forfaits Alice Mobile.

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.

6.2 Attribution du numéro de téléphone

Pour accéder au Service téléphonique d'Alice, l'Abonné, après avoir reçu la confirmation de son inscription à Alice Box et ses Identifiants, doit se connecter sur le Site d'Alice et remplir en ligne une demande d'attribution d'un numéro de téléphone. L'attribution du numéro de téléphone de l'Abonné est immédiate, sous réserve de la disponibilité du numéro de téléphone choisi. En application de la réglementation en vigueur, le numéro de téléphone attribué est personnel à l'abonné, ne peut être cédé ni faire l'objet d'un droit de propriété industrielle ou intellectuelle.

Une fois l'attribution du numéro de téléphone effectuée, l'accès au Service téléphonique est disponible dans un délai maximum de cinq jours ouvrés après le raccordement de la Ligne à un équipement haut débit et la livraison de l'Equipement Terminal à l'Abonné. Le numéro de téléphone attribué par Alice est distinct du numéro fourni par France Télécom. Le numéro fourni est un numéro non géographique portable telque défini par l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes en charge de la gestion du plan national de numérotation. 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) ou d'ordre réglementaire, 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. Pour maintenir la continuité de l'acheminement de ses appels entrants, l'Abonné optant pour le dégroupage total ou Alice Box adsl nu, 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 à l'accès établi au nom de France Télécom ou du précédent opérateur. Pour être effective, la portabilité implique que l'Abonné ait préalablement activé sa ligne téléphonique Alice Box en effectuant une demande d'attribution de numéro de téléphone. Cette option est valable uniquement au moment de l'inscription et est définitive. Seuls le déménagement hors ZNE ou la résiliation entraînent la perte de la portabilité. Les modalités tarifaires de cette option sont indiquées dans la Brochure Tarifaire.

6.3 Annuaire

Dans l'hypothèse où Alice déciderait de publier un annuaire, l'Abonné autorise Alice à y faire figurer ses coordonnées (nom, prénom, adresse, numéro de téléphone attribué dans le cadre du Service), sauf opposition de sa part dans son Espace Abonné. Les coordonnées de l'Abonné seront transmises à toute personne autorisée par l'ARCEP à éditer un annuaire universel ou à fournir un service de renseignements universels et qui en fait la demande auprès d'Alice. L'Abonné s'engage à fournir à Alice des informations exactes et complètes, et à procéder à la mise à jour régulière de ces informations dans son Espace Abonné.

L'Abonné peut à tout moment et gratuitement demander :

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

- la non-utilisation de ses coordonnées pour des fins de prospection commerciale directe par voie postale ou par voie de communications électroniques.

ARTICLE 7 – CONDITIONS D'ACCES AUX SERVICES
Préalablement à l'inscription à Alice Box, l'Abonné devra s'assurer qu'il dispose des conditions nécessaires définies ci-après.

7.1 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 à Alice Box, le souscripteur doit :
- disposer d'une ligne France Telecom fixe, isolée, analogique et compatible avec les technologies DSL (en cas d'inscription au Dégroupage Total sur Numéro Inactif, l'Abonné doit connaître le numéro de téléphone de la ligne France Télécom avant sa résiliation, ou fournir tout élément de nature à établir sa localisation précise, et être titulaire d'un abonnement auprès d'un fournisseur d'électricité).
- être titulaire d'un contrat d'abonnement au service téléphonique auprès de France Télécom (sauf en cas d'inscription au Dégroupage Total sur Numéro Inactif)
- disposer d'un câblage téléphonique aux normes en vigueur (Norme NF C 15-100).
Pour accéder au Service d'accès Internet, le souscripteur doit :
- disposer d'un ordinateur ayant une configuration compatible avec un modem USB ou Ethernet, ce qui inclut notamment les configurations suivantes : PC Windows (Microsoft Windows 98 SE (en Ethernet uniquement), Millenium, 2000 ou XP) PC Linux version 2.4.10. MAC OS (en Ethernet uniquement) versions 8.5 à 9.2, ainsi que versions X depuis 10.1
Pour accéder au Service téléphonique, le souscripteur doit :
- disposer d'un téléphone 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 ne sont accessibles nativement que par la prise HDMI.
Il appartient à l'Abonné de vérifier la compatibilité de la configuration de son Equipement Personnel avec l'Equipement Terminal sur le Site Internet d'Alice. Alice décline toute responsabilité en cas de non-fonctionnement de l'Equipement de l'Abonné ou d'incompatibilité de celui-ci avec les Services Alice Box et n'apportera aucun support technique si les configurations ci-dessus exposées ne sont pas respectées.
L'accès aux Services Alice Box 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 Alice Box, sauf contestation réelle et sérieuse de l'Abonné.

7.2 Conditions techniques
A titre liminaire, il est rappelé que l'Abonné ne peut bénéficier que d'une souscription Alice Box par Ligne.

• Localisation de la Ligne
Toute souscription aux Services est subordonnée à la localisation de la Ligne.
Pour accéder à Alice Box, 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. La liste et l'étendue des Zones dégroupées sont consultables sur le site Internet d'Alice.

• Eligibilité de la Ligne
L'accès aux Services Alice Box nécessite l'existence d'une Ligne téléphonique, 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 a priori accès avec sa Ligne. Sont exclus les lignes mobiles, les lignes filaires raccordées sur un réseau de boucle locale autre que celui de France Télécom, les lignes RNIS (Numeris), les groupements de lignes y compris les groupements analogiques, les lignes dépendant d'un standard téléphonique privé, les lignes équipées par l'Abonné de matériels rendant la ligne incompatible avec l'ADSL (DRIC, compteur de taxe, renvoi d'impulsion,..), les lignes temporaires ou supportant un service incompatible avec l'ADSL dégroupé ou non (liaison louée, Télex, liaison de service public, transveil, MaLigne TV, Ma Ligne Visio, bracelets électroniques, stimulateurs cardiaques) ainsi que les lignes supportant un abonnement spécifique au service téléphonique de France Télécom incompatible avec le Dégroupage (postes de continuité de service, abonnements forfaitaires collaborateurs France Télécom, abonnements forfaitaires des Parlementaires).
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'Equipement Terminal, propriété d'Alice, dans les conditions définies à l'article 16.6. A défaut, Alice procèdera, à la facturation de l'Equipement 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'Equipement terminal fonctionnel.
En outre, le souscripteur est informé que France Télécom se réserve le droit de refuser une demande de dégroupage, 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 Alice Box en zone non dégroupée.

7.3 Raccordement du local de l'Abonné
Dans l'hypothèse où l'Abonné est situé dans une zone couverte par le réseau de boucle locale métallique de France Télécom et que le local de l'Abonné ne dispose pas d'un accès actif à ce réseau, Alice réalise une étude de faisabilité afin de déterminer au préalable les locaux pouvant être raccordés dans la zone considérée. Compte tenu du caractère théorique de l'étude de faisabilité réalisée, il se peut ainsi dans certains cas, que lors du raccordement, des impossibilités notamment techniques empêchent le raccordement effectif du local de l'Abonné, en particulier en cas de saturation des ressources d'adduction ou de desserte interne de l'immeuble. Dans ce cas, l'Abonné et Alice conviennent expressément que le contrat sera résilié de plein droit sans autre formalité et sans qu'aucuns frais ne puisse être mis à la charge de l'une ou l'autre des parties.
A l'issue du délai de rétractation prévu à l'article 8.5 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 raccordement effectif de son local au réseau de boucle locale métallique.

ARTICLE 8 - MODALITES DE SOUSCRIPTION A ALICE BOX

8.1. Inscription à Alice Box
Pour souscrire à Alice Box, 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 s'inscrire en magasin, dans les enseignes partenaires d'Alice
- 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 seront 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.

8.2. 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 7 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 incluant ses Identifiants.
Alice met à disposition de l'Abonné, sur son Site Internet, une console de suivi d'activation lui permettant de connaître l'état de la mise en service de sa souscription en fonction des informations transmises par France Télécom (en particulier les informations concernant le câblage de la Ligne et le Dégroupage).

8.3. Mandat

Mandat de Dégroupage partiel
Le souscripteur à Alice Box 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
Le souscripteur aux Services Alice Box donne mandat à Alice pour effectuer en son nom et pour son compte les démarches nécessaires au Dégroupage total de sa Ligne.
La souscription à Alice Box dans le cadre du Dégroupage total entraîne la suppression de l'abonnement au service téléphonique France Télécom et/ou de tout autre service établi sur cet accès au profit d'un opérateur tiers. Dans le cadre du mandat, Alice se charge de procéder à la résiliation de l'abonnement au service téléphonique de France Télécom, hors éventuels services complémentaires qui auraient pu être souscrits par l'Abonné auprès de France Télécom ou tout autre fournisseur de service. En cas de résiliation de l'abonnement France Télécom à la seule initiative de l'Abonné, Alice ne saura être tenue responsable d'une éventuelle perte d'accès.

8.4. Conséquences de la souscription
La souscription à Alice Box entraîne la coupure de tout service ADSL et de tout mandat de dégroupage et/ou de présélection supporté par la même Ligne et souscrit antérieurement auprès d'autres fournisseurs. Il appartient à l'Abonné de résilier auprès du ou des fournisseurs concernés les services préexistants dans les conditions prévues par les dispositions contractuelles souscrites auprès de ce ou ces fournisseurs et de faire son affaire des suites éventuelles de cette résiliation.
En raison des contraintes techniques liées aux opérations de câblage de la Ligne, il ne peut y avoir de continuité de service ADSL en cas de changement de fournisseur. C'est ainsi qu'une coupure de service ADSL et de service téléphonique de quelques heures, voir quelques jours, se produira avant de bénéficier d'Alice Box.
Il en va de même en cas de migration du Dégroupage partiel vers le Dégroupage total, en cas de migration d'une Ligne non dégroupée vers Alice box adsl nu ou le Dégroupage, ou en cas de migration d'un raccordement en technologie ADSL vers un raccordement en technologie fibre optique.

8.5. Droit de rétractation

8.5.1 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.

8.5.2 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 précisera les mentions devant figurer sur ce formulaire. Ce contrat ne peut comporter aucune clause attributive de compétence.
Tous les exemplaires du contrat doivent être signés et datés de la main même du client ».
« Article L. 121-25 - Dans les sept jours, jours fériés compris, à compter de la commande ou de l'engagement d'achat, le client aura la faculté d'y renoncer par lettre recommandée avec accusé de réception. Si ce délai expire normalement un samedi, un dimanche, ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.
Toute clause du contrat par laquelle le Client abandonne son droit de renoncer à sa commande ou à son engagement d'achat est nulle et non avenue.
Le présent article ne s'applique pas aux contrats conclus dans les conditions prévues à l'article L.121-27 ».
« Article L. 121-26 - Avant l'expiration du délai de réflexion prévu à l'article L. 121-25, nul ne peut exiger ou obtenir du client, directement ou indirectement, à quelque titre ni sous quelque forme que ce soit une contrepartie quelconque, ni aucun engagement, ni effectuer des prestations de services de quelque nature que ce soit. En outre, les engagements ou ordres de paiement ne doivent pas être exécutés avant l'expiration du délai prévu à l'article L. 121-25 et doivent être retournés au consommateur dans les quinze jours qui suivent sa rétractation. »
La lettre de renonciation ou le formulaire détachable destiné à cet effet devra être adressé au service clients par lettre simple.

8.5.3 Vente en magasin
L'Abonné est parfaitement informé que, en cas de souscription à un abonnement Alice en magasin ou en galerie marchande, et conformément à la législation en vigueur, il ne dispose pas d'un délai de rétractation.

ARTICLE 9 - OBLIGATIONS DE L'ABONNÉ

9.1. 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 de sa qualité de titulaire de l'accès de boucle locale métallique desservant son local en produisant tout justificatif pertinent (facture fournisseur électricité / gaz / eau…).
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, le cas échéant, 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 France Télécom, et s'engage à les respecter.

9.2. 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 d'Alice Box. 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 Alice Box et de restituer le ou les Equipement(s) Terminal (aux) à Alice dans les conditions définies aux articles 17.2 et 17.6.

9.3. Obligations relatives à l'abonnement France Télécom
Dans le cadre d'Alice Box, en cas de Dégroupage partiel ou en Zone non dégroupée hors offre Alice Box adsl nu, l'Abonné doit maintenir le même abonnement France Telecom pendant toute la durée du Contrat et ne doit pas souscrire à des services incompatibles avec Alice Box pouvant entraîner la perte de l'accès. Dans cette hypothèse, l'Abonné devra à son initiative résilier Alice Box dans les conditions décrites à l'article 17.2.

9.4. Compatibilité de l'Equipement de l'Abonné
En application de la réglementation en vigueur, il est rappelé que l'Abonné est seul responsable de l'installation, de l'exploitation et de la maintenance de son Equipement personnel, dont le bon état, et notamment la conformité électro-magnétique aux normes en vigueur et sa protection face aux risques électriques (surtensions, impacts de foudre,…), est une condition essentielle du bon fonctionnement des Services. L'Abonné est seul responsable du paramétrage de son Equipement personnel pour permettre un accès aux Services. L'Abonné reconnaît être informé que ce paramétrage peut être altéré par une mauvaise manipulation de sa part, 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.

9.5. 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 en ligne.
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.
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 parafoudres les prises électriques et téléphoniques 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 WEP, tels que recommandés dans la rubrique « Assistance » du Site Alice) s'il ne souhaite pas qu'un tiers utilise sa connexion. A défaut, en cas de connexion par un tiers, la responsabilité de l'Abonné pourra être engagée.

9.6. 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 Alice Box.

9.7. 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. 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.

9.8. 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.aliceadsl.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 informatisés ou « hacking », à ne pas propager de virus, ou tous programmes destinés à nuire, à ne pas diffuser de courriers électroniques dans des conditions illicites (par exemple spamming et e.bombing). Il est rappelé qu'en vertu de la législation en vigueur, Alice n'est pas soumis à une obligation générale de surveiller les Données, ni à une obligation générale de rechercher des faits ou des circonstances révélant des activités illicites. Toutefois, en application de la réglementation en vigueur, l'Abonné étant pleinement responsable des Données, Alice peut être amenée à lui transmettre toute plainte le concernant dans le cadre de l'utilisation des Services, et à communiquer les éléments d'identification dudit 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.

9.9. Utilisation personnelle et non commerciale des Services
Le droit accordé à l'Abonné dans le cadre du Contrat est personnel, incessible et non transférable. L'Abonné s'engage à utiliser les Services à des fins non commerciales et de manière raisonnable. L'utilisation des Services à d'autres fins que personnelles (par exemple partage de l'accès téléphonique) ou raisonnables (taux d'utilisation manifestement incohérent pour un Abonné particulier par exemple), ainsi que l'utilisation ou la mise à disposition de tiers, à titre gratuit ou onéreux, et la recommercialisation des Services (comme par exemple le cas des passerelles de réacheminement de communications, de routeur de télécopies) sont strictement prohibées.

ARTICLE 10 – OBLIGATIONS D'ALICE

10.1. Obligations dans le cadre du mandat de Dégroupage
Dans le cadre du mandat de Dégroupage, Alice s'engage à saisir France Télécom au nom de l'Abonné de la demande de câblage et de Dégroupage partiel ou total et à procéder aux démarches nécessaires pour dégrouper la Ligne.
Dans ce cadre, en application de la réglementation en vigueur, France Télécom agit comme le prestataire de l'Abonné, et non comme le sous-traitant d'Alice.

10.2. Fourniture de l'Equipement Terminal et livraison
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.

10.3. 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, Alice pourra suspendre l'accès à ses Services pendant une période consécutive de 24 heures pour des raisons de maintenance ou de mise à jour. 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 devra remplir le formulaire adéquat consultable sur l'Espace Abonné. Alice s'engage à rembourser à l'Abonné l'abonnement mensuel au prorata temporis du défaut d'accès aux Services.
Afin d'améliorer considérablement le débit du réseau et d'augmenter les capacités d'utilisation du réseau, l'Abonné autorise Alice en cas de disponibilité de la capacité de sa Ligne et de la Bande passante, à les utiliser. Cette utilisation n'aura aucune incidence pour l'Abonné et ne provoquera aucune interférence sur la Ligne de l'Abonné.

10.4. 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.

10.5. 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 Alice Box, des FAQ (Foires Aux Questions) disponibles sur le Site. A ce titre, l'Abonné s'engage à consulter ces moyens d'informations préalablement à toute sollicitation du service d'assistance.

ARTICLE 11 - UTILISATION DES IDENTIFIANTS ET CODE PARENTAL

11.1. Modalités de remise
Les Identifiants sont transmis dans la lettre de confirmation par courrier simple et courrier électronique au nom et à l'adresse déclarés par l'Abonné dans son Formulaire d'inscription. Le code parental doit être choisi et créé par l'Abonné via la Télécommande.

11.2. 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.

11.3. 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 par courrier, sans délai, 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.

11.4. Modification
En cours d'exécution du Contrat, Alice pourra modifier ou changer tout ou partie des Identifiants, pour des motifs d'ordre réglementaire, technique ou de sécurité. Alice informera l'Abonné 15 jours au moins avant cette modification par lettre simple et/ou courrier électronique.

ARTICLE 12 - ASSISTANCE

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

• Pour les questions techniques par le numéro 10 33 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 10 33 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.

12.2. 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.

12.3. Assistance par un accès bas débit de secours
Dans le cadre d'Alice Box, hors cas de Dégroupage total, Alice Box adsl nu ou raccordement en technologie fibre optique, 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 Alice Box.
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 France Télécom).
Cet accès bas débit permet à l'Abonné de disposer d'un accès Internet de secours par le réseau 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 13 - RESPONSABILITE

13.1. 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, soit à un cas de force majeure.
Alice ne sera pas tenue responsable des transactions faites via Alice Box pour l'acquisition de biens ou services hors cas de faute imputable à Alice,

13.2. Responsabilité de l'Abonné
L'Abonné est responsable de la bonne exécution de ses obligations contractuelles dans le cadre de la législation et normes en vigueur. 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'Alice Box 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 Alice Box 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. 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

ARTICLE 14 – QUALITE DE SERVICE

14.1 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 électronique ou postal de confirmation adressé à l'abonné. Le délai de mise en service est au maximum de 8 semaines à compter de la 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 l'installation terminale non conforme aux normes en vigueur, d'une installation par l'Abonné des équipements mis à disposition par Alice non conforme aux prescriptions d'Alice et notamment les indications mentionnées dans la documentation remise par Alice à l'Abonné ou de l'utilisation par l'Abonné d'autres équipements que ceux mis à disposition par Alice,
– d'une interruption prévue à l'article 10.3.

14.2 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 effectuée sous six (6) semaines. Aucune compensation ne sera due à l'abonné lorsque le non respect du délai de rétablissement résultera :
– d'un cas de force majeure,
– d'une mauvaise collaboration de l'Abonné en vue de la résolution de son problème et, en particulier, le refus par l'Abonné de l'intervention d'un technicien au domicile de l'Abonné, ou d'une absence de l'Abonné lors de l'intervention,
– du fait de l'Abonné et, en particulier, en raison d'une l'installation terminale non conforme aux normes en vigueur, 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 10.3,
– 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.

14.3 Délai de rétablissement des services
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. A compter de la signalisation, les délais de rétablissement sont les suivants :
- Service téléphonique : 72 heures
- Service TV & radio : 24 heures
- Service Internet : 24 heures
- Service de courrier électronique : 24 heures
En cas de dépassement de ces délais, la prise en charge nécessite une sollicitation valable de la part du l'abonné. Lorsque le ou les services concernés font l'objet d'une redevance complémentaire au tarif de l'accès, cette compensation est calculée au prorata temporis de sa période d'interruption, effectuée 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.

14.4 Niveau de qualité pour la fourniture du service
Le niveau de qualité minimum garanti pour chacune des caractéristiques techniques essentielles définies dans l'offre Alice Box 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 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 sur 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.

ARTICLE 15 - DUREE DU CONTRAT

15.1. 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. On rappellera que l'accès aux Services est subordonné à la bonne exécution par l'opérateur de boucle locale de la prestation de câblage de la Ligne.

15.2. Durée
Le Contrat est à durée déterminée d'un mois renouvelable tacitement par période d'un mois à défaut de résiliation avant le 21 du mois en cours par l'une ou l'autre des Parties. Les modalités et conditions de résiliation et de rupture de contrat sont explicitées article 17.

ARTICLE 16 – FACTURATION – PAIEMENT
L'ensemble des prix des Services figure dans la Brochure Tarifaire, ils sont mentionnés en Euros TTC.

16.1. Forfait
Le prix d'Alice Box, indiqué dans la Brochure Tarifaire, est facturé à l'Abonné sur une base forfaitaire et mensuelle, payable d'avance. En cas de non-utilisation ou d'utilisation partielle du Forfait par l'Abonné, la facturation mensuelle reste inchangée.
En cas d'inscription en cours de mois, la facturation du premier mois s'effectue selon la règle du prorata temporis. Elle est reportée sur la facturation du mois suivant et vient s'ajouter à celle-ci.

16.2. 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 (hors numéros courts et spéciaux) est facturée à la seconde dès la première seconde, hors coût fixe de connexion éventuel.
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 17.1 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.

16.3. 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 en ligne. La facturation de ce renouvellement sera reportée sur la facture globale émise le mois suivant l'expédition.

16.4. Frais de fermeture de ligne
Alice facturera des frais de fermeture de ligne en cas de résiliation de l'abonnement à l'initiative de l'Abonné. 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.

16.5. Modalités de facturation
La facturation des Services débute après mise à disposition de l'accès telle que notifiée par France Télécom à Alice qui en informe alors l'Abonné, via la console de suivi d'activation et par courrier électronique et/ou postal, et livraison de l'Equipement Terminal.
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. 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, 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 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.

16.6. 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'Equipement Terminal par Alice et un éventuel non respect des obligations financières et de restitution de l'Equipement Terminal dans les conditions définies à l'article 17.6. Le dépôt de garantie n'est pas producteur d'intérêts. Son remboursement intervient dans les conditions décrites à l'article 17.7. Dans le cadre du paiement par prélèvement automatique, l'Abonné est dispensé de verser le dépôt de garantie.
• 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 17.6 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 à Alice Box de la mise en place de l'autorisation de prélèvement automatique accordée à Alice, intitulé Alice Box.
• Paiement par carte bancaire
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
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 d'Alice et en mentionnant au dos du chèque ses Identifiants, à l'adresse indiquée.

16.7. 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 Alice Box sera suspendu puis le contrat sera résilié dans les conditions définies à l'article 17.1. 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 de fermeture de ligne susvisés à l'article 16.4. Des frais de retard ainsi que des frais de relance pourront être facturées 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 17 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.

16.8. Modification de la Brochure Tarifaire
Alice pourra réviser ses tarifs dans les conditions prévues à l'article 18.

16.9 Contestation
En cas de contestation portant sur une partie de la facture notifiée par écrit au service clients, l'Abonné s'engage à payer toutes les sommes qui ne font pas l'objet de la contestation. A défaut, les dispositions de l'article 16.7 s'appliqueront.

ARTICLE 17 – SUSPENSION - RESILIATION

17.1. 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.

17.1.1 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 et/ou professionnelle des Services (article 9.9).
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 Particulières, d'utilisation à des fins illicites telles que précisées dans les Conditions Générales 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.

17.1.2 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 de fermeture de ligne prévus dans la Brochure Tarifaire sans pouvoir bénéficier de la dégressivité de ces frais. A la suite de la résiliation de l'accès, Alice confiera le recouvrement amiable et/ou contentieux à une société de recouvrement.
En cas de violation des dispositions contractuelles autres que celles visées précédemment, Alice adressera une mise en demeure par voie électronique pour régularisation par l'Abonné. A défaut de régularisation dans les quinze jours, Alice procédera à la résiliation du Contrat par lettre recommandée avec avis de réception après respect d'un préavis de trente jours.

17.2. A l'initiative de l'Abonné

17.2.1. Résiliation pour convenance
L'Abonné peut résilier le Contrat à tout moment par lettre recommandée avec avis de réception en retournant le formulaire de résiliation, téléchargeable sur l'Espace Abonné.,
Conformément aux dispositions de l'article 15, pour toute réception de demande de résiliation avant le 21 du mois (date de l'accusé de réception faisant foi), la résiliation sera effective le dernier jour du mois.
Pour toute réception de demande de résiliation entre le 21 et le dernier jour du mois, la résiliation sera effective le dernier jour du mois suivant.
En cas de changement d'opérateur ou de fournisseur d'accès haut débit, l'Abonné est tenu de résilier son Contrat.
Le formulaire de résiliation et l'Equipement Terminal doivent être envoyés à l'adresse indiquée sur le formulaire de résiliation.
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. Si le formulaire de résiliation est incomplet, 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'Equipement Terminal au tarif indiqué dans la Brochure Tarifaire.
L'Abonné peut envoyer le formulaire et l'Equipement Terminal dans un même envoi ; toutefois, il reste libre de réaliser deux envois séparés à la condition que l'envoi de l'Equipement Terminal respecte les conditions décrites à l'article 17.6.
L'Abonné sera informé par courrier électronique de la date d'effet de la résiliation de son Contrat.

17.2.2 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.

17.3. 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.

17.4. Déménagement de l'Abonné ou résiliation de l'abonnement France Télécom
L'accès à Alice Box 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 Alice box et aura l'obligation de résilier Alice Box dans les conditions décrites à l'article 17.2. Si l'Abonné souhaite bénéficier des Services Alice Box à sa nouvelle adresse, il devra souscrire un nouveau Forfait. De même, dans le cadre du Dégroupage partiel ou en Zone dégroupée, la résiliation de l'abonnement avec France Télécom, pour quelque motif que ce soit, la mise en place d'un service limité par France Télécom sur la Ligne téléphonique de l'Abonné, ou la mise en place d'un service incompatible avec l'accès ADSL sur la Ligne de l'Abonné, 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 17.2.
En outre, il est rappelé que le déménagement de l'Abonné entraînera la perte de la portabilité du numéro 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 Alice Box ouvert à sa nouvelle adresse le numéro Alice Box attribué à l'ancienne adresse en s'identifiant sur son Espace Abonné.

17.5. Remboursement des Frais de fermeture de ligne
En cas de déménagement, l'Abonné peut se réinscrire à Alice Box, et bénéficier d'un remboursement des Frais de fermeture de ligne prévus à l'article 16.4 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 Alice Box, 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 France Télécom de l'Abonné avant le déménagement ainsi que la copie de chacune des premières factures Alice et France Télécom après le déménagement. En cas de Dégroupage total, seules les factures d'Alice ou de tout autre fournisseur d'énergie doivent être fournies.
Cette faculté de remboursement n'est possible que si les conditions suivantes sont remplies :
- l'Equipement Terminal afférent à l'abonnement Alice Box résilié doit avoir été restitué à Alice dans le délai et en bon état de fonctionnement,
- l'Abonné titulaire du nouvel abonnement Alice Box est celui qui était titulaire de l'abonnement Alice Box résilié,
- l'Abonné doit être à jour de ses obligations financières vis-à-vis d'Alice.

17.6. Restitution de l'Equipement 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, sur un papier libre, toutes les mentions d'identification de l'Abonné, Alice procèdera à la facturation de l'Equipement
Terminal, au tarif mentionné dans la Brochure Tarifaire.
En cas de retour incomplet de l'Equipement 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'Equipement Terminal mentionnée dans la Brochure Tarifaire.
De plus, si l'Equipement 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'Equipement Terminal initial, l'Abonné est dans l'obligation de renvoyer à Alice l'Equipement 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'Equipement Terminal resté en la possession de l'Abonné telle que mentionnée dans la Brochure Tarifaire

17.7. Remboursement du dépôt de garantie
Alice procèdera au remboursement du dépôt de garantie dans un délai maximum de 10 jours après restitution de l'Equipement Terminal dans les conditions de l'article 17.6, 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 procèdera au remboursement du dépôt de garantie dans un délai maximum de 10 jours à compter de la prise d'effet du changement de mode de paiement.

17.8. 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.
Chacune des parties pourra résilier les présentes Conditions Générales d'Utilisation dans l'hypothèse d'un cas persistant de force majeure, tel que reconnu par la jurisprudence des tribunaux français.

ARTICLE 18 – 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 19 – 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 Alice Box.
En cas de désaccord, l'Abonné aura la faculté de résilier le Contrat sans pénalité de résiliation et sans droit à dédommagement, pendant quatre mois après l'entrée en vigueur des modifications, selon la procédure décrite à l'article 16.

ARTICLE 20 – SERVICE CLIENTS ET REGLEMENT DES DIFFERENDS

20.1 Service clients
Pour toutes questions d'ordre commercial et/ou technique, le service clients peut être contacté :
• par téléphone au 1033
• sur le Site Alice à l'URL suivante :
http://support.aliceadsl.fr/contact
• par courrier postal à l'adresse indiquée dans son Espace Abonné.

20.2 Règlement amiable des différents
Toute contestation relative aux Services ou aux Produits devra être soumise, selon les modalités de l'article 20.1, au service clients, qui fera ses meilleurs efforts pour proposer une solution satisfaisante à l'Abonné. 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.
En cas de désaccord persistant, l'Abonné pourra faire appel à un dispositif de Médiation qui ne pourra être saisi qu'après avoir épuisé les voies de recours précitées. Les coordonnées et les modalités de saisie de l'instance de Médiation seront communiquées à l'Abonné par le Service Qualité Consommateur ou sont accessibles sur le Site Alice. L'Abonné pourra néanmoins saisir directement l'instance de Médiation si dans un délai de deux mois à compter de sa première demande au service client il n'a pas reçu de réponse qu'il juge satisfaisante ou s'il refuse les délais de traitement communiqués par le Service Qualité Consommateur dans les cas très particuliers de traitement complexe.

ARTICLE 21 - CESSION
L'Abonné souscrit à Alice Box 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 22 - 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 PARTICULIÈRES D'UTILISATION « COURRIER ELECTRONIQUE »
Les présentes Conditions particulières d'utilisation (ci-après les « Conditions particulières ») décrivent les termes et conditions dans lesquelles Alice fournit à ses Abonnés un service de courrier électronique (ci-après, « l'Option »). Les présentes Conditions particulières relèvent des Conditions Générales d'Utilisation d'Alice. Les présentes Conditions particulières prennent effet à compter de leur acceptation par l'Abonné.

1. Description du Service
L'Option consiste en la mise à disposition de l'Abonné d'une boîte aux lettres électronique au moyen de laquelle il peut envoyer, recevoir et stocker de façon temporaire des messages.
L'Abonné peut ouvrir des boîtes aux lettres supplémentaires, dont le nombre n'est pas limité.
Les caractéristiques des boîtes aux lettres sont précisées sur le site Alice. La taille de chaque message envoyé est limitée à 5 Mo. Alice n'est pas responsable des conséquences de la saturation de la boîte aux lettres et notamment de la perte éventuelle de messages. Le contenu des boîtes aux lettres sera supprimé si celles-ci n'ont pas été consultées pendant plus de 90 jours.
Alice se réserve le droit de refuser la transmission ou le stockage de tout message qui pourrait remettre en cause la qualité générale du Service proposé à l'Abonné, du fait d'un nombre de destinataires trop important, de la présence de virus ou de fichiers trop lourds.

2. Durée
Les présentes Conditions Particulières sont à durée déterminée d'un mois renouvelable tacitement par période d'un mois à défaut de résiliation avant la fin du mois en cours par l'une ou l'autre des Parties.
La résiliation par l'Abonné se fera via l'Espace Abonné ou en s'adressant au service client. La résiliation sera effective le dernier jour du mois.
La durée des présentes Conditions Particulières est liée à celle des Conditions Générales d'Utilisation. La résiliation des Conditions Générales d'Utilisation, pour quelque motif que ce soit, entraîne la résiliation des présentes Conditions particulières.

CONDITIONS PARTICULIÈRES D'UTILISATION « OPTIONS TV »
Les présentes Conditions particulières d'utilisation (ci-après les « Conditions particulières ») décrivent les termes et conditions dans lesquelles Alice fournit à ses Abonnés un service audiovisuel optionnel et complémentaire du Service Audiovisuel tel que défini dans les Conditions Générales (ci-après, « l'Option »). Les présentes Conditions particulières relèvent des Conditions Générales d'Utilisation d'Alice. Les présentes Conditions particulières prennent effet à compter de leur acceptation par l'Abonné.

1. Définitions
Dans le cadre des présentes Conditions particulières spécifiques, les mots et expressions ci-après auront la signification suivante :
Bouquet Thématique Optionnel : Service payant optionnel de Chaînes de TV présélectionnées par Alice et diffusé par technologie ADSL.
Chaîne Optionnelle : Chaîne de télévision optionnelle et payante fournie par Alice.
Les autres mots ou expressions utilisées dans les présentes Conditions particulières avec une majuscule ont la signification qui leur est attribuée dans les Conditions Générales d'Utilisation.

2. Options payantes au Bouquet Basique
L'Abonné dispose de la faculté de souscrire à des Chaînes Optionnelles et/ou à des Bouquets Thématiques Optionnels, payants, par le biais de son Espace Abonné sur le Site Alice, en contactant le service clients ou par le biais de l'interface télévisuelle du Service Audiovisuel.
L'activation des Chaînes Optionnelles et/ou à des Bouquets Thématiques Optionnels sera instantanée à compter de la souscription par l'Abonné.

3. Durée
Les présentes Conditions Particulières sont à durée déterminée d'un mois renouvelable tacitement par période d'un mois à défaut de résiliation avant la fin du mois en cours par l'une ou l'autre des Parties.
La résiliation par l'Abonné se fera via l'Espace Abonné ou en s'adressant au service client. La résiliation sera effective le dernier jour du mois.
La durée des présentes Conditions Particulières est liée à celle des Conditions Générales d'Utilisation, et plus particulièrement aux conditions relative au Service Audiovisuel. La résiliation des Conditions Générales d'Utilisation, pour quelque motif que ce soit, entraîne la résiliation des présentes Conditions particulières.

4. Tarifs
Les tarifs mensuels des Chaînes Optionnelles et des Bouquets Thématiques Optionnels sont consultables sur le Site Alice, sur la Brochure Tarifaire ou sur l'interface télévisuelle du Service Audiovisuel Alice.
L'abonnement à l'Option est facturé à terme échu et est inclus chaque mois dans la facture Alice et prélevé en même temps que l'abonnement aux Services.
Le premier mois d'activation du service est facturé en totalité quelque soit le jour d'activation.

CONDITIONS PARTICULIÈRES D'UTILISATION « ALICE MUSIC »
Les présentes Conditions particulières d'utilisation (ci-après les « Conditions particulières ») décrivent les termes et conditions dans lesquelles Alice fournit à ses Abonnés un service de musique (ci-après « l'Option ») et selon lesquelles l'Abonné utilise ce service, notamment en respectant les restrictions relatives à l'usage des Titres musicaux ainsi mis à sa disposition.
Les présentes Conditions particulières relèvent des Conditions Générales d'Utilisation d'Alice. Les présentes Conditions particulières prennent effet à compter de leur acceptation par l'Abonné.

1. Définitions
Dans le cadre des présentes Conditions particulières, les mots et expressions ci-après auront la signification suivante :
Catalogue : désigne l'ensemble des Titres musicaux dont Alice a obtenu les droits et autorisations nécessaires des ayants droit en vue de leur mise à disposition auprès de l'Abonné. Ce Catalogue évolue régulièrement selon les accords du ou des producteurs.
Licence : désigne les droits dits "DRM" ("Digital Right Management" ou "gestion des droits numériques") protégeant les droits d'auteurs des Titres musicaux qui sont accordés pour une durée de trente (30) jours renouvelable par période de trente (30) jours dans les conditions définies aux présentes, par Alice à l'Abonné.
Téléchargement / Télécharger : désigne l'action permettant à l'Abonné, de télécharger des Titres musicaux et de les écouter pendant la durée de sa Licence.
Titre musical : désigne toute fixation exclusivement sonore des sons provenant de l'exécution instrumentale et/ou de l'interprétation vocale de toute œuvre musicale avec ou sans parole, quels qu'en soient le procédé d'enregistrement et la destination, sur support original audio.
Ordinateur : désigne un ordinateur de type PC sous Windows XP® ou Vista® compatible avec la DRM Windows Media Player® 10 ou version ultérieure. Le service ne fonctionne pas sous les systèmes d'exploitation Mac OS et Linux.
Terminal portable : désigne un baladeur ou un téléphone mobile compatible WMA® intégrant les DRM de Microsoft® 10.
Les autres mots ou expressions utilisées dans les présentes Conditions particulières avec une majuscule ont la signification qui leur est attribuée dans les Conditions Générales d'Utilisation.

2. Description du Service Alice Music

2.1 Conditions préalables d'accès au Service
L'Abonné doit être équipé d'un Ordinateur tel que décrit dans l'article 1.
L'Option sera activée le premier jour du mois suivant la souscription à l'Option.

2.2 Description
L'Option permet à l'Abonné, via le Site Alice, de Télécharger les Titres musicaux du Catalogue avec son Ordinateur, puis de les écouter avec son Ordinateur ou un Terminal portable. L'Abonné peut télécharger ses titres sur le Service Alice Music et mettre à jour ses licences uniquement depuis son domicile via son réseau Alice. Il est précisé que l'Abonné n'a qu'un seul accès simultané à l'Option.

3. Durée et Résiliation
Les présentes Conditions Particulières sont à durée déterminée d'un mois renouvelable tacitement par période d'un mois à défaut de résiliation avant la fin du mois en cours par l'une ou l'autre des Parties.
La résiliation par l'Abonné se fera via l'Espace Abonné ou en s'adressant au service client. La résiliation sera effective le dernier jour du mois.
La durée des présentes Conditions Particulières est liée à celle des Conditions Générales d'Utilisation. La résiliation des Conditions Générales d'Utilisation, pour quelque motif que ce soit, entraîne la résiliation des présentes Conditions particulières.

4. Tarifs
Les tarifs mensuels de d'Option sont consultables sur le Site Alice ou sur la Brochure Tarifaire. L'abonnement à l'Option est facturé à terme à échoir, à l'exception du premier mois, qui est payable à terme échu et en totalité quelque soit le jour d'activation. L'abonnement à l'Option figure sur la facture Alice et il est prélevé chaque mois par Alice en même temps que l'abonnement d'accès à Internet.

5. Licence et renouvellement de la Licence
L'Abonné est autorisé à Télécharger dans les conditions suivantes :
L'Abonné télécharge sur un seul Ordinateur, à la fois, les Titres musicaux qui l'intéressent dans la limite du nombre de Titres disponibles dans le Catalogue. L'Abonné a la possibilité de transférer ces Titres sur trois (3) Terminaux portables au maximum. Cet usage est valable pour 30 jours à compter de ce Téléchargement. Chaque Téléchargement sur le Service Alice Music réactive les DRM pour trente nouveaux jours.
La mise à jour des DRM se fait automatiquement si l'Abonné utilise Windows Media Player pour écouter ou télécharger des Titres musicaux et que le Terminal est connecté à Internet.
Chaque synchronisation du Terminal portable avec l'Ordinateur récupère la dernière remise à jour des DRM.
Si les DRM ou la licence ne sont plus valables, l'Abonné doit synchroniser son Terminal portable avec son Ordinateur et/ou se reconnecter sur le Site Alice afin de récupérer de nouveaux DRM.
A défaut de renouveler sa Licence à l'issue d'une période de 30 (trente) jours suivant la date de Téléchargement des Titres musicaux, l'Abonné ne pourra plus écouter ses Titres musicaux jusqu'à ce qu'il renouvelle sa Licence.
Le renouvellement des licences n'est plus possible après la résiliation de l'abonnement Alice Box.

6. Propriété intellectuelle :
Alice informe ses Abonnés que les Titres musicaux sont protégés par des droits d'auteurs ou voisins définis par le code de la Propriété Intellectuelle. L'Abonné s'engage notamment à utiliser le Service dans un cadre privé et familial. Alice a négocié auprès des différents ayant-droits le droit pour ses Abonnés d'écouter et Télécharger ces Titres musicaux dans certaines conditions et pour certains usages définis dans les présentes. Toute autre utilisation, reproduction, représentation ou exploitation qui pourrait en être faite par les Abonnés sont interdites et susceptibles d'être poursuivie pénalement et/ou civilement. Toute copie sur des supports autres que les Terminaux portables est interdite ; en particulier, sont interdites

les copies sur les supports suivants : CD-R, CD-RW, DVD, DVD-R, Hi-MD mini disc, et autres cartes mémoires.
Toute utilisation du Service Alice Music dans le cadre d'une utilisation commerciale est interdite.

7. Responsabilité
Alice n'est pas responsable du nombre ou du changement de Titres Musicaux figurant au Catalogue d'un ou des producteurs qui en sont seuls responsables.

8. Garantie
Alice ne garantit pas la qualité du Service Alice Music qui est susceptible d'évoluer selon les différentes techniques utilisées et les transmissions de données sur Internet qui ne bénéficient que d'une fiabilité technique relative en raison du caractère hétérogène des réseaux et des périodes de la journée pendant lesquelles ces réseaux peuvent être saturés.
L'accès au Site est assuré de manière permanente, 24h/24h et 7j/7j, sous réserve des périodes de maintenance et d'entretien, des opérations de mise à jour des serveurs et de leurs éventuelles interruptions exceptionnelles, sous réserve de cas de force majeure et enfin, sous réserve de saturation du réseau ou d'interruptions tenant au réseau lui-même ou à la sécurisation des données des Abonnés.

CONDITIONS PARTICULIÈRES D'UTILISATION « SERVICE TV PREMIUM »
Les présentes Conditions particulières d'utilisation (ci-après les « Conditions particulières ») décrivent les termes et conditions dans lesquelles Alice fournit à ses Abonnés un ensemble de services audiovisuels complémentaires au Service Audiovisuel, et selon lesquels l'Abonné utilise ce service (ci-après « l'Option »), notamment en respectant les restrictions relatives à l'usage des contenus audiovisuels ainsi mis à sa disposition.
Les présentes Conditions particulières relèvent des Conditions Générales d'Utilisation d'Alice et prennent effet à compter de leur acceptation par l'Abonné.
.
1. Définitions
Dans le cadre des présentes Conditions particulières, les mots et expressions ci-après auront la signification suivante :
Magnétoscope numérique : Décodeur numérique permettant la réception de programmes télévisuels via la technologie ADSL, notamment en haute définition, et leur enregistrement éventuel.
Les autres mots ou expressions utilisées dans les présentes Conditions particulières avec une majuscule ont la signification qui leur est attribuée dans les Conditions Générales d'Utilisation.

2. Conditions d'accès au Service
Le Service TV Premium n'est accessible qu'aux personnes situées en zone dégroupée et réunissant les conditions d'éligibilité au Service Audiovisuel tels que définis dans les Conditions Générales d'Utilisation. Par ailleurs, la fourniture de l'Option nécessite un Equipement Terminal compatible avec l'Option, fourni par Alice.
Pour activer l'Option et obtenir l'Equipement Terminal possédant la fonction de Magnétoscope Numérique, l'Abonné doit le faire via son Espace Abonné ou en contactant le service clients.

3. Descriptif du Service
Le Service TV Premium permet notamment d'accéder aux services suivants :
- fonction d'enregistrement numérique et de contrôle du direct pour le Service TV Alice ;
- accès, sous réserve d'éligibilité HD, à certains contenus en haute définition diffusés via le Service Audiovisuel ou via le service VOD.
Les services du Service TV Premium accessibles sont susceptibles de modifications de la part d'Alice.

4. Enregistrement des contenus audiovisuels
Le Service permet d'enregistrer les Chaînes du Bouquet Alice et/ou des Bouquets Thématiques en Option et/ou des bouquets partenaires en option, par l'intermédiaire du Magnétoscope Numérique mis à la disposition de l'Abonné par Alice. Le Magnétoscope Numérique ne permet pas en revanche d'enregistrer les films accessibles en vidéo à la demande via le Service Audiovisuel.

5. Durée et Résiliation
Les présentes Conditions Particulières sont à durée déterminée d'un mois renouvelable tacitement par période d'un mois à défaut de résiliation avant la fin du mois en cours par l'une ou l'autre des Parties.
La résiliation par l'Abonné se fera via l'Espace Abonné ou en s'adressant au service client. La résiliation sera effective le dernier jour du mois.
La durée des présentes Conditions Particulières est liée à celle des Conditions Générales d'Utilisation. La résiliation des Conditions Générales d'Utilisation, pour quelque motif que ce soit, entraîne la résiliation des présentes Conditions particulières.

6. Tarifs
Les tarifs mensuels de l'Option sont consultables sur le Site Alice ou sur la Brochure Tarifaire. L'abonnement à l'Option est facturé à terme à échoir et est inclus chaque mois dans la facture Alice et prélevé en même temps que l'abonnement aux Services.

7. Propriété intellectuelle :
Alice informe ses Abonnés que les contenus des chaînes accessibles via le Bouquet Basique, les bouquets partenaires en option et les Bouquets Thématiques Optionnels sont protégés par des droits d'auteurs ou voisins définis par le Code de la Propriété Intellectuelle. L'Abonné s'engage notamment à utiliser le Service dans un cadre privé et familial, et dans le respect des lois et règlements en matière de protection de la propriété intellectuelle.
Toute utilisation du Service dans le cadre d'une utilisation commerciale est interdite.

8. Mise à disposition et garantie du modem compatible Service TV Premium du Magnétoscope Numérique
L'équipement compatible Service TV Premium est mis à disposition de l'Abonné selon les modalités décrites à l'article 10.2 des Conditions Générales d'Utilisation, et sous réserve de stock disponible.

CONDITIONS PARTICULIÈRES D'UTILISATION « D'ALICE MONDE 3H ZONE 2 ET ZONE 3 »
Les présentes Conditions Particulières d'utilisation (ci-après les « Conditions Particulières ») décrivent les termes et conditions dans lesquelles Alice fournit à ses Abonnés un forfait permettant de passer des appels téléphoniques (ci-après « l'Option ») dans les conditions telles que définies ci-dessous.
Les Présentes Conditions Particulières relèvent des Conditions Générales d'Utilisation d'Alice et prennent effet à compter de leur acceptation par l'Abonné.

1. Description de l'Option
Alice Monde 3H Zone 2 et Zone 3 est une gamme de forfait mensuel permettant à l'Abonné de téléphoner vers les numéros fixes et mobiles, hors numéros courts et spéciaux et SMS, de certaines destinations internationales. L'Abonné s'engage à utiliser le Service selon les dispositions de l'article 9.8 des Conditions Générales d'utilisation.
Les Forfaits Alice Monde 3H Zone 2 et Alice Monde 3H Zone 3 permettent d'appeler jusqu'à
3 heures par mois vers :
• les numéros fixes, hors numéros courts, spéciaux et sms, des destinations internationales listées dans la brochure tarifaire, selon la zone choisie par l'Abonné. Les appels vers les fixes de ces destinations sont décomptés à la seconde dès la première seconde.
• les téléphones mobiles, hors numéros courts, spéciaux et sms, des opérateurs mobiles des destinations internationales listées dans la brochure tarifaire, selon la zone choisie par l'Abonné. Les appels vers les mobiles de ces destinations sont décomptés par 2 secondes toutes les secondes dès la première seconde.

2. Conditions financières
Les prix de l'abonnement à Alice Monde 3H Zone 2 et Alice Monde 3H Zone 3, facturés à terme à échoir, ainsi que les communications au-delà des forfaits, sont indiqués sur le Site Alice et sur la Brochure Tarifaire au moment où l'Abonné accepte de souscrire à Alice Monde 3H. Ces prix s'entendent par mois et par ligne téléphonique Alice.
Les appels vers les mobiles sont décomptés le double des appels vers les fixes, par exemple 1 seconde d'appel vers un mobile = 2 secondes d'appel vers un fixe.
L'abonnement à Alice Monde 3H Zone 2 et Alice Monde 3H Zone 3 est payable à terme à échoir. L'abonnement à Alice Monde 3H Zone 2 et Alice Monde 3H Zone 3, et les communications hors forfaits (facturées selon les tarifs indiqués sur le site Alice) sont inclus chaque mois dans la facture Alice et prélevés en même temps que l'abonnement aux Services.

3. Durée
Les présentes Conditions Particulières sont à durée déterminée d'un mois renouvelable tacitement par période d'un mois à défaut de résiliation avant la fin du mois en cours par l'une ou l'autre des Parties.
La résiliation par l'Abonné se fera via l'Espace Abonné ou en s'adressant au service client. La résiliation sera effective le dernier jour du mois.
La durée des présentes Conditions Particulières est liée à celle des Conditions Générales d'Utilisation. La résiliation des Conditions Générales d'Utilisation, pour quelque motif que ce soit, entraîne la résiliation des présentes Conditions particulières.

CONDITIONS PARTICULIÈRES D'UTILISATION DU « FORFAIT ALICE VERS MOBILES 1H OU 2H OU 4H »
Les présentes Conditions Particulières d'utilisation (ci-après les « Conditions Particulières ») décrivent les termes et conditions dans lesquelles Alice fournit à ses Abonnés un forfait permettant de passer des appels téléphoniques (ci-après « l'Option ») dans les conditions telles que définies ci-dessous.
Les Présentes Conditions Particulières relèvent des Conditions Générales d'Utilisation d'Alice et prennent effet à compter de leur acceptation par l'Abonné.

1. Description des Forfaits Alice vers Mobiles
Chacun des Forfaits Alice vers Mobiles est composé d'un forfait mensuel permettant à l'Abonné de téléphoner jusqu'au nombre d'heures par mois du forfait correspondant vers les téléphones mobiles des opérateurs Orange, SFR, Bouygues Telecom et opérateurs mobiles virtuels accessibles depuis le réseau Alice en France métropolitaine, hors numéros courts, spéciaux et sms.
Les appels vers les mobiles sont décomptés à la seconde dès la première seconde.

2. Conditions financières
Le prix de l'abonnement aux Forfaits Alice vers Mobiles 1h, 2h et 4h ainsi que le coût des communications au-delà des Forfaits Alice vers Mobiles 1h, 2h et 4h et des communications non comprises dans les Forfaits Alice vers Mobiles 1h, 2h et 4h sont indiqués sur le Site Alice et sur la Brochure Tarifaire au moment où l'Abonné accepte de souscrire au Forfait Alice vers Mobiles de son choix.
Ce prix s'entend par mois et par ligne téléphonique Alice.
L'Abonnement au Forfait Alice vers Mobiles 1h, au Forfait Alice vers Mobiles 2h ou au Forfait Alice vers Mobiles 4h est payable à terme à échoir. L'abonnement au Forfait Alice vers Mobiles 1h, au Forfait Alice vers Mobiles 2h ou au Forfait Alice vers Mobiles 4h et les communications hors Forfaits sont inclus chaque mois dans la facture Alice et prélevés en même temps que l'abonnement aux Services.

3. Durée
Les présentes Conditions Particulières sont à durée déterminée d'un mois renouvelable tacitement par période d'un mois à défaut de résiliation avant la fin du mois en cours par l'une ou l'autre des Parties.
La résiliation par l'Abonné se fera via l'Espace Abonné ou en s'adressant au service client. La résiliation sera effective le dernier jour du mois.
La durée des présentes Conditions Particulières est liée à celle des Conditions Générales d'Utilisation. La résiliation des Conditions Générales d'Utilisation, pour quelque motif que ce soit, entraîne la résiliation des présentes Conditions particulières.

CONDITIONS PARTICULIÈRES D'UTILISATION DE L'OPTION « NORTON INTERNET SECURITY© » FOURNIE PAR ALICE
Les présentes Conditions particulières seront résiliées de plein droit en cas de résiliation des Conditions Générales d'Utilisation d'Alice, pour quelque cause que ce soit. Les présentes Conditions particulières d'utilisation (ci-après les « Conditions particulières ») décrivent les termes et conditions dans lesquelles Alice fournit à ses Abonnés une option de protection pour leur PC, en collaboration avec l'éditeur de logiciels Symantec (ci-après, « l'Option »).
Les Présentes Conditions Particulières relèvent des Conditions Générales d'Utilisation d'Alice et prennent effet à compter de leur acceptation par l'Abonné.

1. Description de l'Option
L'Abonné est informé que l'Option ne fonctionne pas sur les ordinateurs Mac.
L'Option est fournie par Symantec, sous sa propre responsabilité, Alice n'étant que l'intermédiaire entre l'éditeur du logiciel et l'Abonné. L'Abonné peut souscrire autant d'abonnements à l'Option (ci-après, de « Licences ») qu'il le souhaite.
L'Option est un ensemble de logiciels comportant plusieurs fonctionnalités :
Norton AntiVirus® :
• Suppression automatique des virus, vers et chevaux de Troie ;
• Protection contre de nombreux virus présents dans les pièces jointes aux courriers électroniques ;
• Lutte contre certains logiciels espions et les menaces à venir.
Norton Personal Firewall® :
• Dissimulation du PC aux pirates ;
• Blocage automatique des intrusions ;
• Protection des données confidentielles.
Norton Privacy Control® :
Blocage du transfert d'informations confidentielles à l'insu de l'Abonné par l'intermédiaire
de courriers électroniques, messages instantanés, pièces jointes Microsoft Office® ou formulaires web.
Norton AntiSpam® :
• Filtrage des messages électroniques indésirables dans tout programme de messagerie compatible POP3 ;
• Filtrage instantané et automatique des courriers indésirables avec Microsoft Outlook®, Microsoft Outloox Express® et Eudora®;
• **Norton Parental Control :** Permet la configuration de droits d'accès à Internet différents pour chaque membre de la famille, notamment en bloquant l'accès des enfants à certains sites web ou groupes de discussion indésirables.

2. Conditions financières
Le prix de l'abonnement à l'Option est indiqué sur le Site Alice, et sur la Brochure Tarifaire et au moment où l'Abonné accepte de souscrire à l'Option. Ce prix est compris par mois et par Licence.
L'abonnement à l'Option est payable à terme à échoir, à l'exception du premier mois, qui est payable à terme échu et en totalité quelque soit le jour d'activation.. L'abonnement à l'Option figure sur la facture Alice et il est prélevé chaque mois par Alice en même temps que l'abonnement d'accès à Internet.

3. Engagements de l'Abonné
L'abonnement à l'Option est subordonné à l'acceptation par l'Abonné du Contrat de Licence de Logiciel de Symantec (annexe), dont l'Abonné s'engage à respecter les conditions.
4. Responsabilité d'Alice
Alice ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable d'éventuels échecs ou dysfonctionnements de l'Option. Alice fournit à l'Abonné une assistance pour tout problème relatif à l'inscription, au téléchargement, à l'activation ou à la facturation de l'Option, dans la rubrique assistance de l'Espace Abonné.
Pour tout autre problème, notamment relatif à l'utilisation ou au fonctionnement de l'Option, l'Abonné devra s'adresser à Symantec, à l'adresse suivante :
http://www.symantec.com/region/fr/techsupp/support_options.html

5. Durée
Les présentes Conditions Particulières sont à durée déterminée d'un mois renouvelable tacitement par période d'un mois à défaut de résiliation avant la fin du mois en cours par l'une ou l'autre des Parties.
La résiliation par l'Abonné se fera via l'Espace Abonné ou en s'adressant au service client. La résiliation sera effective le dernier jour du mois.
La durée des présentes Conditions Particulières est liée à celle des Conditions Générales d'Utilisation. La résiliation des Conditions Générales d'Utilisation, pour quelque motif que ce soit, entraîne la résiliation des présentes Conditions particulières.

ANNEXE - CONTRAT DE LICENCE DE LOGICIEL SYMANTEC
IMPORTANT : VEUILLEZ LIRE ATTENTIVEMENT LES CONDITIONS DU PRÉSENT CONTRAT DE LICENCE AVANT D'UTILISER LE LOGICIEL. SYMANTEC CORPORATION ET/OU SES FILIALES (« SYMANTEC ») ACCEPTE(NT) DE VOUS CONCÉDER LE LOGICIEL SOUS LICENCE, A VOUS,

LA PERSONNE PHYSIQUE, SOCIETE OU PERSONNE MORALE QUI UTILISERA LE LOGICIEL (« VOUS »), À LA SEULE CONDITION QUE VOUS ACCEPTIEZ L'ENSEMBLE DES CONDITIONS DU PRESENT CONTRAT DE LICENCE.
LE PRÉSENT DOCUMENT EST UN CONTRAT JURIDIQUEMENT OBLIGATOIRE CONCLU ENTRE VOUS ET SYMANTEC. EN OUVRANT L'EMBALLAGE SCELLÉ, EN CLIQUANT SUR LE BOUTON « J'ACCEPTE » OU « OUI » OU EN INDIQUANT AUTREMENT VOTRE ACCORD ÉLECTRONIQUEMENT, OU EN PROCEDANT AU CHARGEMENT DU LOGICIEL, VOUS ACCEPTEZ LES CONDITIONS DU PRÉSENT
CONTRAT. SI VOUS N'ACCEPTEZ PAS CES CONDITIONS, CLIQUEZ SUR LE BOUTON DE REFUS OU INDIQUEZ AUTREMENT VOTRE REFUS, ET CESSEZ TOUTE UTILISATION DU LOGICIEL.
Avis. Le présent logiciel vous est proposé sur abonnement par votre fournisseur de services, pour une utilisation conforme aux conditions ci-dessous. Symantec fournira toutes les mises à jour nécessaires du logiciel pendant la durée de cet abonnement uniquement. A la fin de l'abonnement en cours, le présent logiciel ne pourra plus être utilisé et ne fonctionnera plus tant que vous n'aurez pas souscrit un nouvel abonnement ou renouvelé celui en cours. Vous pouvez renouveler votre abonnement si votre fournisseur de services vous le propose.

1. Licence
Le logiciel et la documentation qui accompagnent la présente licence (collectivement, le « Logiciel ») sont la propriété de Symantec ou de ses concédants de licence et sont protégés par la législation relative au droit d'auteur. Bien que Symantec reste propriétaire du Logiciel, vous disposerez de certains droits d'utilisation une fois que vous aurez accepté la présente licence. La présente licence régit toute version, révision ou amélioration du Logiciel que Symantec peut vous fournir. Sauf modification consécutive à un certificat de licence, un coupon de licence ou une clé de licence Symantec (chacun de ces éléments constituant un « Avenant ») qui accompagne, précède ou suit la présente licence, vos droits et obligations relatifs à l'utilisation du présent Logiciel sont les suivants :

Vous pouvez :
A. utiliser une copie du Logiciel sur un seul ordinateur. Si un Avenant accompagne, précède ou suit la présente licence, vous pouvez effectuer le nombre de copies du Logiciel qui vous a été concédé sous licence par Symantec conformément aux termes de l'Avenant. Votre Avenant constitue une preuve de votre droit d'effectuer ces copies ;
B. faire une copie du Logiciel pour archives, ou copier le Logiciel sur le disque dur de votre ordinateur et conserver l'original pour archives ;
C. utiliser le Logiciel en réseau, à condition que vous déteniez une copie sous licence du Logiciel pour chaque ordinateur qui peut accéder à ce dernier via ce réseau ;
D. sous réserve d'en informer Symantec par écrit, transférer le Logiciel de façon permanente à une autre personne ou entité, à condition que vous ne conserviez aucune copie du Logiciel et que ladite personne ou entité accepte les conditions de la présente licence, et
E. utiliser le Logiciel conformément aux utilisations autorisées supplémentaires indiquées ci-dessous.
Vous ne pouvez pas :
A. copier la documentation imprimée qui accompagne le Logiciel ;
B. sous-traiter la licence, prendre ou donner en location toute partie du Logiciel, pratiquer de l'ingénierie inverse, décompiler, désassembler, modifier, traduire ou tenter de découvrir le code source du Logiciel, ou créer des dérivés du Logiciel ;
C. utiliser le Logiciel dans le cadre d'un accord d'infogérance ou de temps partagé ou dans le cadre d'accords avec un fournisseur d'accès ou de services ;
D. utiliser une version antérieure ou une copie du Logiciel après avoir reçu et installé un jeu de disquettes de remplacement ou une version de mise à niveau. Après la mise à niveau du Logiciel, toutes les copies de la version antérieure doivent être détruites ;
E. utiliser une version du Logiciel plus récente que celle fournie avec le présent Contrat, à moins que vous n'ayez souscrit une assurance mise à jour ou que vous n'ayez autrement acquis, séparément, le droit d'utiliser ladite version ;
F. utiliser, si vous avez reçu le logiciel sur un support contenant plusieurs produits Symantec, tout logiciel Symantec sur le support pour lequel vous n'avez pas reçu de permission dans un Avenant ;
G. utiliser le Logiciel d'une quelconque manière qui ne soit pas autorisée par la présente licence, ni
H. utiliser le Logiciel d'une quelconque manière qui soit contraire aux restrictions supplémentaires indiquées ci-dessous.
2. Mises à Jour de Contenu
Certains Logiciels utilisent un contenu qui est mis à jour de temps à autre (y compris, sans que cela soit limitatif, les logiciels suivants : les logiciels antivirus utilisent des définitions de virus mises à jour ; les logiciels de filtrage de contenu utilisent des listes d'URL mises à jour ; certains logiciels pare-feu utilisent des règles pare-feu mises à jour, et les produits d'évaluation des vulnérabilités utilisent des données sur la vulnérabilité mises à jour ; ces mises à jour sont collectivement dénommées « Mises à jour de Contenu »). Vous avez le droit d'obtenir des Mises à Jour de Contenu pour toute période pour laquelle vous avez souscrit une maintenance, exception faite des Mises à Jour de Contenu que Symantec choisit de proposer moyennant un abonnement payant séparé, ou pour toute période pour laquelle vous avez autrement acquis, séparément, le droit d'obtenir des Mises à Jour de Contenu. Symantec se réserve le droit de désigner, à tout moment et sans vous en donner préavis, certaines Mises à Jour de Contenu comme nécessitant la souscription d'un abonnement séparé ; étant entendu, toutefois, que si vous souscrivez une maintenance aux termes des présentes qui comprend certaines Mises à Jour de Contenu à la date de souscription, vous n'aurez pas à payer de supplément pour continuer à recevoir ces Mises à Jour de Contenu jusqu'à la fin de cette maintenance, ce même si Symantec indique que ces Mises à Jour de Contenu doivent être achetées séparément. La présente Licence ne permet pas autrement au titulaire de la licence d'obtenir et d'utiliser des Mises à jour de contenu.
3. Installation du Produit et activation nécessaire
Le présent Logiciel contient des dispositifs techniques conçus pour en empêcher l'utilisation non autorisée (sans licence) ou illégale. Vous convenez que Symantec peut utiliser ces dispositifs afin de se protéger contre le piratage des logiciels. Le présent Logiciel peut contenir un mécanisme de protection qui limite la possibilité d'installer et de désinstaller le Logiciel sur un ordinateur au-delà d'un certain nombre de fois pour un certain nombre d'ordinateurs. La présente Licence et le Logiciel contenant le mécanisme de protection nécessitent une activation, comme cela est indiqué dans la Documentation. Le Logiciel ne fonctionnera que pendant une durée limitée avant que vous ne procédiez à son activation. Lors de l'activation, vous fournirez votre clé produit unique qui accompagne le Logiciel et l'ordinateur sous la forme d'un code alphanumérique sur Internet afin de vérifier l'authenticité du Logiciel. Si vous ne procédez pas à l'activation dans les délais indiqués dans la documentation ou conformément aux instructions du Logiciel, ce dernier cessera de fonctionner jusqu'à ce que l'activation soit effectuée, opération qui permettra de rétablir les fonctions du Logiciel. Si vous ne parvenez pas à activer le Logiciel sur Internet, ou par toute autre méthode indiquée au cours de la procédure d'activation, vous pouvez contacter le Support Clientèle de Symantec à l'aide des informations fournies par Symantec pendant l'activation, ou selon les instructions qui figurent dans la documentation.
4. Garantie limitée
Symantec garantit que le support sur lequel le Logiciel est distribué sera exempt de défauts pendant une période de soixante (60) jours à compter de la date de livraison du Logiciel. Votre seul recours, en cas de rupture de la présente garantie, sera, au choix de Symantec, le remplacement par Symantec de tout support défectueux renvoyé à Symantec pendant la période de garantie, ou le remboursement par Symantec de la somme que vous avez payée pour le Logiciel. Symantec ne garantit pas que le Logiciel répondra à vos besoins, ni qu'il fonctionnera sans interruption ou sans erreur.
DANS TOUTE LA MESURE PERMISE PAR LA LOI APPLICABLE, LA GARANTIE CI-DESSUS EST EXCLUSIVE ET REMPLACE TOUTES AUTRES GARANTIES, EXPRESSES OU IMPLICITES, Y COMPRIS LES GARANTIES IMPLICITES DE QUALITE MARCHANDE, D'ADEQUATION A UN USAGE PARTICULIER ET DE RESPECT DES DROITS DE PROPRIETE INTELLECTUELLE.
LA PRESENTE GARANTIE VOUS CONFERE DES DROITS SPECIFIQUES. VOUS POUVEZ DISPOSER D'AUTRES DROITS, QUI VARIENT D'UN ETAT OU D'UN PAYS À L'AUTRE.
5. Exclusion de responsabilité
CERTAINS ETATS ET PAYS,Y COMPRIS LES PAYS MEMBRES DE L'UNION EUROPEENNE, N'AUTORISENT PAS LA LIMITATION OU L'EXCLUSION DE RESPONSABILITE EN CAS DE DOMMAGES INDIRECTS OU ACCESSOIRES. IL EST DONC POSSIBLE QUE LA LIMITATION OU L'EXCLUSION CI-DESSOUS NE VOUS SOIT PAS APPLICABLE. DANS TOUTE LA MESURE PERMISE PAR LA LOI APPLICABLE ET INDEPENDAMMENT DE SAVOIR SI TOUT RECOURS STIPULE DANS LES PRESENTES ATTEINT OU NON SON OBJECTIF ESSENTIEL, SYMANTEC ET SES CONCEDANTS DE LICENCE NE SERONT EN AUCUN CAS RESPONSABLES D'EVENTUELS DOMMAGES SPECIAUX, INDIRECTS, ACCESSOIRES OU SIMILAIRES, Y COMPRIS TOUT MANQUE A GAGNER OU TOUTE PERTE DE DONNEES DECOULANT DE L'UTILISATION OU DE L'INCAPACITE D'UTILISER LE LOGICIEL, MEME SI SYMANTEC A ETE INFORME DE L'EVENTUALITE DE TELS DOMMAGES. LA RESPONSABILITE DE SYMANTEC ET DE SES CONCEDANTS DE LICENCE N'EXCEDERA EN AUCUN CAS LE PRIX PAYE POUR L'ACHAT DU LOGICIEL.
Les exclusions de responsabilité et limitations stipulées ci-dessus seront applicables, que vous acceptiez ou non le Logiciel.
6. Droits restreints du gouvernement des Etats-Unis
MENTION RELATIVE AUX DROITS RESTREINTS. Tous les produits et toutes les documentations Symantec sont de nature commerciale. Le logiciel et la documentation qui l'accompagne sont des « Articles Commerciaux », conformément à la définition qui est donnée de ce terme à l'article 48 C.F.R. section 2.101, composés d'un « Logiciel Commercial » et d'une « Documentation de Logiciel Commercial », conformément à la définition qui est donnée de ces termes aux articles 48 C.F.R section 252.227-7014(a)(5) et 48 C.F.R. section 252.227-7014(a)(1), et à l'utilisation qui en est faite aux articles 48 C.F.R. section 12.212 et 48 C.F.R. section 227.7202. Conformément aux articles 48 C.F.R. section 12.212, 48 C.F.R. section 252.227-7015, 48 C.F.R. section 227.7202 à 227.7202-4, 48 C.F.R. section 52.227-14, et aux autres sections applicables du Code des Réglementations Fédérales (Code of Federal Regulations), le logiciel Symantec et la documentation qui l'accompagne sont concédés sous licence aux utilisateurs du gouvernement des Etats-Unis dans la limite des droits concédés à tous les autres utilisateurs, conformément aux conditions contenues dans le présent contrat de licence. Le fabricant est Symantec Corporation, 20330 Stevens Creek Blvd., Cupertino, CA 95014.
7. Réglementation relative aux exportations
Certains produits Symantec sont soumis aux contrôles à l'exportation du Département du Commerce américain (DOC), conformément à la réglementation sur les exportations (Export Administration Regulations, EAR) (voir www.bxa.doc.gov). Toute violation de la législation américaine est strictement interdite. Vous acceptez de vous conformer à la réglementation EAR et à toutes les lois et réglementations internationales, nationales, régionales (y compris au niveau des Etats) et locales applicables, y compris toutes restrictions applicables concernant l'importation et l'utilisation. Les produits Symantec sont actuellement interdits à l'exportation et à la réexportation vers Cuba, la Corée du Nord, l'Iran, l'Irak, la Libye, la Syrie et le Soudan, et vers tout pays faisant l'objet de sanctions commerciales applicables. Vous acceptez de ne pas exporter ou réexporter, directement ou indirectement, tout produit vers tout pays visé dans l'EAR ou vers toute personne ou entité figurant sur les listes des personnes et entités interdites du DOC, sur la « liste rouge » (Debarred List) du Département d'Etat américain, ou sur les listes des ressortissants, des trafiquants de drogue ou des terroristes spécialement désignés (Specially Designated Nationals, Narcotics Traffickers or Terrorists) du Département du Trésor américain. De plus, vous acceptez de ne pas exporter ou réexporter des produits Symantec vers toute entité militaire qui n'est pas approuvée dans l'EAR, ou vers toute autre entité à des fins militaires, et acceptez l'interdiction de vendre tout produit Symantec en vue d'une utilisation avec des armes chimiques, biologiques ou nucléaires, ou avec des missiles susceptibles de porter de telles armes.
8. Clauses générales
Si vous résidez en Amérique du Nord ou en Amérique latine, le présent Contrat est régi par le droit de l'Etat de Californie, Etats-Unis d'Amérique. Dans les autres cas, il est régi par le droit anglais. Le présent Contrat, accompagné de tout Avenant éventuel, constitue l'intégralité du contrat conclu entre vous et Symantec au sujet du Logiciel, et : (I) remplace toutes communications, propositions et déclarations antérieures ou actuelles, orales ou écrites, relatives à son objet, et (II) prévaut sur toutes conditions contraires ou supplémentaires de tout devis, commande, accusé de réception ou communication similaire entre les parties. En cas de manquement de votre part à l'une quelconque des conditions du présent Contrat, celui-ci sera résilié et vous devrez cesser d'utiliser le Logiciel et en détruire toutes les copies. Les exclusions de responsabilité et les limitations de garantie resteront applicables au-delà de la résiliation. Le Logiciel et sa documentation sont livrés départ usine Californie, Etats-Unis, ou Dublin, Irlande, respectivement (INCOTERMS CCI 2000). Le présent Contrat ne peut être modifié que par la voie d'un Avenant accompagnant la présente licence ou d'un document écrit signé par vous et Symantec. Si vous avez des questions au sujet du présent Contrat, ou si vous souhaitez contacter Symantec pour quelque raison que ce soit, veuillez écrire à : (I) Symantec Customer Service, 555 International Way, Springfield, OR 97477, Etats-Unis, à (II) Symantec Consumer Support, PO Box 5689, Dublin 15, Irlande, ou à (III) Symantec Customer Service, 1 Julius Ave, North Ryde, NSW 2113, Australie.

CONDITIONS PARTICULIÈRES D'UTILISATION DE L'OPTION « SUPER MAIL »
Les présentes Conditions particulières seront résiliées de plein droit en cas de résiliation des
Conditions Générales d'Utilisation d'Alice, pour quelque cause que ce soit. Les présentes Conditions Particulières d'utilisation (ci-après les « Conditions particulières ») décrivent les termes et conditions dans lesquelles la société Alice (ci-après, « Alice ») fournit à ses Abonnés un service de messagerie électronique améliorée (ci-après, « l'Option »).
Les Présentes Conditions Particulières relèvent des Conditions Générales d'Utilisation d'Alice et prennent effet à compter de leur acceptation par l'Abonné.

1. Condition d'accès
L'Abonné doit, préalablement à la souscription de l'Option, avoir souscrit à l'option Courrier Electronique, dont les présentes Conditions Particulières sont un accessoire.

2. Description de l'option
Chaque Abonné peut souscrire autant de fois à l'Option qu'il dispose d'adresses email Alice. Les adresses e-mail bénéficiant de l'Option ne sont soumises à aucune exigence d'utilisation minimale et ne seront donc pas désactivées en cas d'absence d'utilisation pendant plus de 90 jours.
L'Option est une messagerie électronique améliorée, intégrant les fonctionnalités suivantes :
- une capacité de stockage de 1 gigaoctet ;
- un antivirus ;
- un antispam.
Alice propose trois niveaux d'antispam dans le cadre de l'Option :
- niveau bas : les messages considérés comme des messages de spam sont reçus dans la boîte de réception de l'Abonné et sont signalés par un en-tête spécifique ;
- niveau moyen : il s'agit du niveau sélectionné par défaut si l'Abonné ne précise pas de niveau d'antispam. Les messages considérés comme des messages de spam sont reçus dans la boîte aux lettres de l'Abonné, dans un dossier « Spam » spécifique. Ils sont conservés pendant trente (30) jours dans ce dossier, et à l'issue de cette période ils sont supprimés automatiquement ;
- niveau haut : les messages considérés comme des messages de spam ne sont pas réceptionnés par l'Abonné. Ainsi, ils n'apparaissent ni dans la boîte aux lettres, ni dans la corbeille, ni dans le dossier « Spam ».

3. Conditions financières
Le prix de l'abonnement à l'Option est indiqué sur le Site Alice, sur la Brochure Tarifaire et au moment où l'Abonné accepte de souscrire à l'Option. Ce prix est compris par mois et par adresse e-mail.
L'abonnement à l'Option est payable terme à échoir, à l'exception du premier mois, qui est payable à terme échu et en totalité quelque soit le jour d'activation de l'Option. L'abonnement à l'Option est incorporé chaque mois à la facture d'accès à Internet de l'Abonné et prélevé par Alice en même temps que l'abonnement d'accès à Internet.

4. Engagements de l'Abonné
L'Abonné est informé que l'antivirus et l'antispam proposés dans le cadre de l'Option ne protègent que les messages reçus par l'Abonné sur la boîte aux lettres bénéficiant de l'option « Super Mail ».

Cette protection s'effectue au niveau des serveurs d'Alice et ne concerne en aucun cas les données stockées dans l'ordinateur de l'Abonné ou les données téléchargées par ce dernier.
L'Abonné reconnaît et accepte que s'il choisit l'option d'antispam « niveau haut », il ne recevra jamais les messages assimilés à des messages de spam. Alice ne saurait en aucun cas être responsable en cas de perte et/ou de non-réception de messages de ce fait.

5. Durée
Les présentes Conditions Particulières sont à durée déterminée d'un mois renouvelable tacitement par période d'un mois à défaut de résiliation avant la fin du mois en cours par l'une ou l'autre des Parties.
La résiliation par l'Abonné se fera via l'Espace Abonné ou en s'adressant au service client. La résiliation sera effective le dernier jour du mois.
La résiliation des Conditions Générales d'Utilisation et/ou des Conditions Particulières « Courrier Electronique » pour quelque raison que ce soit entraîne automatiquement la résiliation des présentes Conditions Particulières.

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

CONDITIONS PARTICULIÈRES AUX « SERVICES PLUS D'ALICE »
Les présentes Conditions particulières (ci-après, les «Conditions particulières») définissent les droits et obligations d'Alice et de l'Abonné dans le cadre de l'usage des Services Plus Alice, relevant des Conditions Générales d'Utilisation d'Alice.
Les présentes Conditions particulières prennent effet à compter de leur acceptation, lorsque l'Abonné clique sur la case «j'accepte ».
Les Présentes Conditions Particulières relèvent des Conditions Générales d'Utilisation d'Alice et prennent effet à compter de leur acceptation par l'Abonné.

1. Définitions
Interface : Interface en ligne permettant à l'Abonné d'agir en temps réel sur son compte, notamment en consultant ses consommations, en modifiant ses paramètres, en contestant les transactions effectuées ou en désactivant son accès aux Services Plus Alice.
Services Plus Alice : Service d'Alice proposant l'accès à un ensemble de Services marchands, dont le paiement s'effectue par imputation sur la facture d'abonnement au forfait Alice.
Marchand : Editeur de contenu en ligne mettant à disposition des internautes des services payants en ligne et ayant conclu un contrat de partenariat avec Alice en vue de la distribution des Services au sein de Services Plus Alice.
Service : Tout service en ligne vendu par un Marchand et référencé au sein des Services Plus
Alice.

2. Description des Services Plus Alice
Les Services Plus Alice consistent à permettre à l'Abonné d'acheter en ligne des Services auprès de Marchands répertoriés par Alice au sein de la boutique Services Plus Alice. Les achats de services par l'Abonné seront directement imputés sur la facture d'abonnement au forfait Alice et prélevés sur le compte de l'Abonné par Alice, conformément aux dispositions des Conditions Générales.
La boutique Services Plus Alice est un accessoire du service d'accès à Internet Alice.

3. Inscription et Usage de Services Plus Alice
L'inscription aux Services Plus Alice peut s'effectuer par trois moyens distincts :
• Lors de la souscription aux Conditions Générales d'Utilisation Alice.
• A tout moment au cours de l'abonnement de l'Abonné à l'offre Alice Box.
• Depuis l'accès à Internet Alice auquel a souscrit l'Abonné.
Si l'Abonné n'est pas préalablement abonné aux Services Plus Alice, il devra, lors de son premier accès aux Services Plus Internet, valider les présentes Conditions particulières. L'accès aux Services Plus Internet se fera alors automatiquement à chaque connexion de l'Abonné.
• Depuis un autre accès à Internet.
Lors de son inscription aux Services Plus Alice, l'Abonné complète les informations nécessaires et doit accepter les présentes Conditions particulières. L'Abonné aura comme identifiant son identifiant principal fourni avec le Service tel que décrit dans les Conditions Générales ainsi que le mot de passe y afférant. Pour acheter un service par l'intermédiaire de Services Plus Alice, l'Abonné passe commande auprès du Marchand en sélectionnant un ou plusieurs Service(s) et en validant les conditions de vente du Marchand le cas échéant.
Si l'identification est acceptée et respecte les conditions financières énoncées à l'article 6 des présentes Conditions particulières, le service sera alors livré à l'Abonné. La commande est alors considérée comme irrévocable. Le Marchand livrera le service acheté à l'Abonné et le montant de la transaction sera reporté sur sa facture d'abonnement au forfait Alice de ce dernier.

4. Vente à distance
En application de l'article L 121-20 du Code de la Consommation, l'Abonné dispose d'un droit de rétractation en cas d'achat en ligne sur Internet. Ce droit peut être exercé dans un délai de sept (7) jours francs à compter de l'acceptation de la transaction, par lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse indiquée dans son Espace Abonné. Il est précisé que le droit de rétractation ne peut pas être exercé si l'Abonné a déjà utilisé le Service.

5. Durée
La durée des présentes Conditions Particulières est à durée indéterminée, dans la limite de la durée des Conditions Générales d'Utilisation d'Alice. L'Abonné peut résilier les présentes Conditions particulières à tout moment, en remplissant le formulaire accessible via l'URL http://support.aliceadsl.fr/contact/default.asp.
Alice se réserve le droit de suspendre et/ou résilier immédiatement et de plein droit les présentes Conditions particulières, sans formalités judiciaires, en cas de violation des présentes Conditions particulières. Les sommes dues au titre des Services Plus Alice sont dès lors immédiatement exigibles.
Alice peut notamment résilier les présentes Conditions particulières en cas d'abus de la faculté de répudiation ou de contestation abusive des transactions par l'Abonné.
La résiliation des Conditions Générales d'Utilisation, pour quelque motif que ce soit, entraîne la résiliation des présentes Conditions particulières.

6. Conditions financières
Les achats effectués par l'Abonné par le biais des Services Plus Alice sont regroupés sur la facture du mois écoulé. Le montant total cumulé d'achat de services auprès de l'ensemble des Marchands par Abonné est limité à 60 euros TTC par mois. Par ailleurs, aucun Service dont le prix unitaire est supérieur à 30 euros ne peut être acheté par l'Abonné en utilisant les Services Plus Alice. Les conditions de facturation des sommes dues au titre de l'usage des Services Plus Alice sont identiques à celles indiquées dans les Conditions Générales d'Utilisation d'Alice.
L'Abonné pourra, via son Espace Abonné, visualiser la consommation pour la période en cours, le détail de chaque transaction effectuée et consulter le détail de ses consommations pour les six derniers mois.
Pour tout problème lié aux transactions Services Plus, l'Abonné pourra effectuer une demande de remboursement via l'Espace Abonné.
A compter de leur date d'exigibilité, une pénalité calculée sur la base du taux d'intérêt légal sera exigible pour tout rejet d'un prélèvement, et pour tout retard de paiement à l'échéance. En cas d'incident de paiement, Alice en avertit l'Abonné par courrier électronique.

7. Information de l'Abonné
Pour toute question ou réclamation relative à l'utilisation des Services Plus Alice, l'Abonné peut contacter l'assistance clientèle à l'adresse suivante contact. servicesplus@aliceadsl.fr
Pour toute question ou réclamation relative à la livraison ou au contenu des services, l'Abonné doit contacter le Marchand.

8. Responsabilité
Chaque Marchand est responsable des services, contenus, informations ou renseignements qu'ils vendent ou mettent à disposition des Abonnés par l'intermédiaire des Services Plus Alice, ce que l'Abonné accepte expressément aux termes des présentes Conditions Particulières. Alice n'agissant qu'en qualité de distributeur de ces services, sa responsabilité ne pourra pas être engagée relativement à la fourniture ou au contenu des services, à quelque titre que ce soit. Alice s'engage à mettre en œuvre tous les moyens dont elle dispose pour assurer le fonctionnement des Services Plus Alice à ses Abonnés. Néanmoins, Alice n'offre aucune garantie de continuité des Services Plus Alice, notamment en cas de survenance d'un cas de force majeure, telle que reconnue par la jurisprudence des tribunaux français.