



**CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DU FORFAIT FREEBOX
APPLICABLES À COMPTER DU 14/12/2010**

ENTRE :

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

ET

Free, société par actions simplifiée, au capital de 3 441 812 euros, dont le siège social est 8 rue de la Ville l'Evêque – 75008 Paris, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 421 938 861, numéro TVA FR60421938861, joignable sur son site Internet : <http://www.free.fr> et par téléphone au 32 44, représentée par son Président, ci-après dénommée "**Free**"

PREAMBULE

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

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

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

ARTICLE 1 – DEFINITIONS

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

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

ARCEP : Autorité de régulation des communications électroniques et des Postes

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

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

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

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

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

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

Console de gestion de compte : désigne l'espace de gestion en ligne accessible par l'Abonné via une rubrique dédiée sur le Site Internet de Free à l'adresse suivante <http://subscribe.free.fr/login>, après authentification, et depuis lequel l'Abonné a notamment la possibilité de gérer les Services, consulter ses factures, etc...

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

Le Dégroupage comporte deux modalités :

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

Free propose à ses souscripteurs deux modalités :

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

électroniques, au raccordement du local de l'Abonné dans les conditions définies à l'article 8.3.

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

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

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

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

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

Eligibilité de la Ligne : compatibilité technique de la Ligne de l'Abonné avec les contraintes techniques du Forfait Freebox, déterminée a

priori sur la base des informations transmises par l'exploitant de la boucle locale.

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

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

Frais d'Activation : frais correspondant notamment aux frais d'accès et de mise en service.

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

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

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

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

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

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

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

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

Portabilité du numéro : option dans le cadre du Forfait Freebox permettant, sous réserve d'éligibilité de recevoir sur une ligne téléphonique Freebox les communications à destination du numéro préalablement attribué au service téléphonique établi au

nom du précédent opérateur associé au numéro porté. Conformément aux modalités définies par la décision n°2009-0637 de l'ARCEP, la portabilité entraîne la résiliation, en ce qui concerne le numéro porté, du service associé au numéro porté ; la résiliation ainsi que, pour le numéro géographique, le déménagement de l'Abonné en dehors de la ZNE entraînent la perte de la portabilité. La portabilité entraîne la résiliation, en ce qui concerne le numéro porté, du service associé au numéro porté.

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

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

Service audiovisuel : service permettant au détenteur d'une Freebox 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 Service est accessible via les interfaces dédiées à cet effet (prise PÉritel, prise HDMI, interface audiovisuelle...).

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

Services : désigne l'ensemble des services fournis par Free à l'Abonné, qui comprend le

service d'accès à des réseaux de communications électroniques, dans les conditions définies au présent Contrat.

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

Site ou Site Internet de Free : site web disponible à l'adresse <http://adsl.free.fr> donnant accès notamment à la Console de gestion de compte.

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

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

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

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

ARTICLE 2 - OBJET

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

ARTICLE 3 - SERVICES FOURNIS PAR FREE

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

Cet accès permet à l'Abonné disposant d'une Freebox de bénéficier à titre complémentaire, dans les conditions précisées aux Conditions Spécifiques :

- d'un accès à des services de communications électroniques tels qu'Internet,
- d'un accès à un service téléphonique,
- et, lorsque l'Abonné se situe en Zone Dégroupée, et dispose d'une Freebox, sous réserve de l'Eligibilité de sa Ligne et des Caractéristiques techniques, d'un accès à un Service Audiovisuel,
- d'un accès à d'autres services optionnels, tels que Service Plus, jeux, TV Perso....

Ci-après dénommés « Les Services complémentaires ».

L'accès au réseau ainsi qu'aux services implique que le local de l'Abonné dispose d'un branchement à un réseau de boucle locale conforme à la réglementation en vigueur. Dans le cas contraire, après validation de la souscription et sous réserve de faisabilité

technique et notamment de la présence d'infrastructures d'accueil conformes aux prescriptions d'urbanisme et de construction permettant le passage de câbles de communications électroniques, Free fera procéder au raccordement du local de l'Abonné dans les conditions définies à l'article 8.3.

Le Forfait Freebox 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 la console de gestion.

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 accèderait Free pour proposer ses services de communications électroniques, la ligne de l'Abonné aura vocation à migrer, sans frais lorsqu'elle est à l'initiative de Free, 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 l'exploitant de la boucle locale métallique de ses règles d'exploitation, l'Abonné bénéficie d'un accès haut débit s'appuyant sur les technologies xDSL pouvant atteindre un Débit ATM de 22 Mbit/s en réception et jusqu'à 1 Mbits/s en émission.

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

Dans l'hypothèse où le Répartiteur dont dépend la ligne de l'Abonné serait dégroupé par Free 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 Freebox, 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 accèderait Free pour proposer ses services de communications électroniques, la ligne de l'Abonné aura vocation à migrer, sans frais lorsqu'elle est à l'initiative de Free, vers la technologie fibre optique. L'Abonné sera préalablement informé par courrier électronique en cours d'abonnement de la migration de sa Ligne.

ARTICLE 4 - ACCES A DES SERVICES DE COMMUNICATIONS ELECTRONIQUES

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

ARTICLE 5 - ACCES AU SERVICE AUDIOVISUEL

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

ARTICLE 6 – ACCES AU SERVICE TELEPHONIQUE

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

ARTICLE 7 – ACCES A DES SERVICES OPTIONNELS

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

ARTICLE 8 – CONDITIONS D'ACCES AUX SERVICES

Préalablement à l'inscription au Forfait Freebox, l'Abonné devra s'assurer qu'il

dispose des conditions nécessaires définies ci-après.

8.1 Conditions relatives à l'Abonné

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

Pour souscrire au Forfait Freebox, le souscripteur doit :

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

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

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

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

Pour accéder au Service téléphonique, le souscripteur doit :

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

Pour accéder à certains Services audiovisuels, le souscripteur doit :

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

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

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

8.2 Conditions techniques

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

- **Localisation de la Ligne**

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

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

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

- **Eligibilité de la Ligne**

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

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

En cas d'inscription d'une Ligne qui s'avérerait inéligible en dépit des informations initialement obtenues auprès de l'opérateur de boucle locale, l'Abonné et Free 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 Free l'Elément de Réseau, propriété de Free, dans les conditions définies à l'article 17.6. A défaut, Free procédera à la facturation de l'Elément

de Réseau, au tarif mentionné dans la Brochure Tarifaire.

- **Caractéristiques techniques**

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

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

En outre, le souscripteur est informé que l'exploitant de la boucle locale peut se réserver le droit de refuser une demande de 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 Freebox en zone non dégroupée.

8.3 Raccordement du local de l'Abonné

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

Il se peut ainsi dans certains cas, que lors du raccordement, des impossibilités notamment techniques (absence d'infrastructures d'accueil, saturation des ressources de desserte interne d'un immeuble) ou

administrative (non obtention par l'Abonné ou le propriétaire du bâtiment à desservir des autorisations administratives nécessaires en cas de travaux sur domaine public) empêchent le raccordement effectif du local de l'Abonné. Dans ce cas, l'Abonné et Free 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 15.2, et sous réserve de la pose effective dans les parties communes de la desserte interne prolongeant le réseau de boucle locale, Free 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.

ARTICLE 9 - MODALITES DE SOUSCRIPTION AU FORFAIT FREEBOX

9.1. Formulaire d'inscription

- **Inscription au Forfait Freebox**

Pour souscrire au Forfait Freebox, le souscripteur dispose de la faculté :

- soit de remplir le Formulaire d'inscription en ligne puis, au choix du souscripteur :
 - valider directement l'inscription en ligne sur le Site Internet de Free en validant l'email de confirmation qui lui sera envoyé après avoir vérifié et reconfirmé le numéro de la ligne ;
 - télécharger un formulaire de souscription à imprimer et renvoyer à Free daté et signé à l'adresse mentionnée sur le formulaire, accompagné le cas

échéant des pièces justificatives nécessaires.

- soit de s'inscrire par téléphone en contactant Free au 1044 (coût d'un appel local).

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.

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

Migration vers le Dégroupage total «Total Freebox»

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

Migration vers « Freebox Only » et la norme ADSL2+

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

Migration vers la technologie Fibre Optique

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

9.2. Activation des Services

Une fois le dossier d'inscription complet reçu et sous réserve du respect par le souscripteur des conditions préalables d'accès aux Services (décrites à l'article 8 du Contrat), Free lancera le processus d'activation de l'accès aux Services et enverra à l'Abonné une confirmation par lettre simple et courrier électronique incluant ses Identifiants.

Free met à disposition de l'Abonné, sur son Site Internet, à l'adresse <http://subscribe.free.fr/login/> une console de suivi d'activation lui permettant de connaître l'état de la mise en service de sa souscription en fonction des informations transmises par l'exploitant de la boucle locale (en particulier les informations concernant le câblage de la Ligne et le Dégroupage). Hormis les cas où le local de l'Abonné ne disposerait pas d'un raccordement existant au réseau de boucle locale conforme aux normes en vigueur (NF-C 15-100), l'activation interviendra dans un délai maximum de 30 jours à compter de la confirmation par Free de la demande de souscription de l'Abonné, sous réserve d'éligibilité de l'accès et de l'existence de raccordements fonctionnels du local de l'abonné aux réseaux électrique et de boucle locale de communications électroniques.

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

9.3. Mandat

✦ Mandat de Dégroupage partiel

Le souscripteur au Forfait Freebox donne mandat à Free pour effectuer en son nom et pour son compte les démarches nécessaires au Dégroupage partiel de sa Ligne.

✦ Mandat de Dégroupage total, avec ou sans portabilité du numéro

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

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

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

9.4. Conséquences de la souscription

La souscription au Forfait Freebox 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 haut débit en cas de changement de fournisseur. C'est ainsi qu'une coupure de l'accès et des services, notamment téléphonique, de quelques heures voir quelques jours se produira avant de bénéficier du Forfait Freebox.

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

ARTICLE 10 - OBLIGATIONS DE L'ABONNE

10.1. Fourniture d'informations exactes et identification

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

être formulée en ce sens par les autorités publiques.

L'accès aux Services n'est possible qu'après validation par les services de Free 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 Free, l'Abonné devra mentionner ses nom, prénom, son numéro de Ligne et, dans la mesure du possible, un numéro de téléphone valide du plan national de numérotation Français autre que son numéro de Ligne afin de faciliter l'authentification et le traitement de ses demandes. Toute demande incomplète ne sera pas traitée par Free.

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 Free ses nom, prénom et son numéro de Ligne. Toute demande incomplète ne sera pas traitée par Free.

L'Abonné reconnaît avoir pris connaissance des droits et obligations de l'Abonné disponible à l'adresse suivante : <http://adsl.free.fr/cgv/mandat.pdf> reprenant les droits et obligations de l'Abonné tels que décrits en annexe de l'offre de référence de l'exploitant venu aux droits de l'Administration des postes et télécommunications, et s'engage à les respecter.

10.2. Mise à jour des informations de l'Abonné

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

En particulier, en cas de paiement par prélèvement automatique, l'Abonné s'engage à mettre à jour ses coordonnées bancaires

avant le 20 du mois en cours par courrier comprenant tout justificatif nécessaire (exemple : fournir le nouveau relevé d'identité bancaire (RIB) en cas de changement d'établissement bancaire) et s'engage également à prévenir son nouvel établissement bancaire du prélèvement mensuel qui s'effectuera sur son compte au titre du Forfait Freebox.

Free ne saurait être tenue responsable au cas où elle n'aurait pas été avisée d'un changement de situation de l'Abonné. En cas de décès de l'Abonné, il appartient aux ayants droits de résilier le Forfait Freebox et de restituer le ou les Equipement(s) Terminal (aux) à Free dans les conditions définies aux articles 17.2 et 17.6.

10.3. Obligations relatives au raccordement à une boucle locale

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

10.4. Compatibilité de l'Equipement de l'Abonné

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

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

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

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

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

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

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

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

L'Elément de Réseau demeure la propriété pleine et entière de Free qui confère à l'Abonné qui en a la garde un droit d'utilisation. En aucun cas, l'Abonné ne devra porter atteinte à l'intégrité physique, électrique et électronique de l'Elément de Réseau. La charge des risques de détérioration, de perte ou de vol de l'Elément de Réseau est transférée à l'Abonné dès la réception de l'Elément de Réseau, hors vice propre au matériel. L'Abonné devra contracter toutes les assurances nécessaires auprès de tout assureur habilité pour la couverture de ces risques. A ce titre, en application des règles élémentaires de sécurité domestique et électrique, Free recommande fortement à l'Abonné de débrancher en cas d'orage l'Elément de Réseau des réseaux électrique et téléphonique et d'équiper de dispositifs parafoudres les prises électriques et téléphonique sur lesquelles sont branchés l'Elément de Réseau ainsi que les terminaux pouvant y être raccordés.

10.6. Respect des obligations financières et consultation de la Console de gestion de compte

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

L'Abonné s'engage à consulter régulièrement la Console de gestion de compte pour prendre connaissance de tous nouveaux messages et informations le concernant ou concernant l'accès aux Services Freebox, et en particulier à consulter tous les mois sa facture émise entre le 1^{er} et le 5 du mois.

10.7. Installation des mises à jour

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

10.8. Respect de la législation en vigueur

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

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

- tout contenu à caractère violent ou pornographique est strictement interdit lorsque le contenu est susceptible d'être accessible aux mineurs. A ce titre, Free 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 de Free à l'adresse <http://www.free.fr/adsl/pages/informations-legales/protection-de-l-enfance.html> ;
- l'Abonné, par son comportement et par les Données qu'il met à disposition, s'oblige à ne pas porter atteinte aux droits des tiers, notamment par :
 - la diffusion de 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, Free 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, Free 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.

10.9. Utilisation personnelle et non commerciale des Services

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

L'utilisation des Services à d'autres fins que personnelles (par exemple partage du service téléphonique, Internet et/ou TV) ou dépourvu d'un caractère raisonnable (étant entendu qu'est considéré comme raisonnable le taux moyen tel qu'issu de l'Observatoire des Marchés publié par l'ARCEP, avec une marge de + ou - 10%, et constituant le taux d'utilisation normale, notamment du service téléphonique) ainsi que l'utilisation ou la mise à disposition de tiers, à titre gratuit ou onéreux, ou la re-commercialisation des Services, est considérée comme une utilisation abusive. Elle pourra faire l'objet, 8 jours après l'envoi d'une mise en demeure restée infructueuse, d'une restriction des appels compris dans le forfait émis vers l'international, sans toutefois restreindre ni les appels entrants, ni les appels sortants émis en national ou vers les destinations internationales dont l'utilisation est payante. Cette restriction pourra être mise en œuvre pendant une durée de 7 jours. Dans l'hypothèse où l'Abonné continuerait à l'issue de la levée de la restriction d'utiliser les services de manière frauduleuse ou abusive, Free aura la faculté de procéder à la résiliation du contrat pour faute dans les conditions prévues à l'article 17.1 des présentes.

ARTICLE 11 – OBLIGATIONS DE FREE

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

Dans le cadre du mandat de câblage, associé le cas échéant à une demande de portabilité du numéro, Free s'engage à saisir respectivement, l'exploitant de la boucle locale au nom de l'Abonné de la demande de câblage, au titre du Dégroupage ou de la Mutualisation, et à procéder aux démarches

nécessaires pour que la Ligne de l'Abonné soit raccordée sur les équipements exploités par Free, ainsi que le cas échéant l'opérateur téléphonique du numéro objet de la demande de portabilité pour réaliser les opérations de portage du numéro qui entraîneront la résiliation du contrat souscrit auprès du précédent opérateur en ce qui concerne le numéro porté.

11.2. Fourniture de l'Elément de Réseau et livraison

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

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

11.3. Fourniture des Services

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

A titre exceptionnel, à des fins de maintenance ou de mise à jour, Free pourra suspendre l'accès à tout ou partie des Services pendant une période consécutive de 24 heures pour des raisons indépendantes de sa volonté telles que des opérations effectuées par l'exploitant du réseau de boucle locale à des fins de maintenance ou de réaménagement de son réseau de boucle locale, ainsi que pour des raisons visant à améliorer les Services délivrés à l'Abonné. En dehors des cas justifiés par l'urgence (événements climatiques, dommages causés

aux réseaux par des tiers, prescriptions des pouvoirs publics) ou la force majeure, Free préviendra l'Abonné sur son site Internet (<http://www.free.fr/assistance/>) et/ou sur les forums de discussions internes de la hiérarchie proxad.free. En cas d'interruption totale des Services pour une durée continue supérieure à 48 heures et sur demande de l'Abonné qui pourra remplir le formulaire adéquat consultable sur la Console de gestion de comptes afin de faciliter le traitement de sa demande, Free 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 Free en cas de disponibilité de la capacité de sa Ligne et de la Bande passante, à les utiliser. Cette utilisation n'aura aucune incidence pour l'Abonné et ne provoquera aucune interférence sur la Ligne de l'Abonné.

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

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

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

l'Union Européenne) exclusivement pour les besoins de gestion du Contrat de l'Abonné.

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

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

Conformément à la loi Informatique et Libertés n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée par la loi n°2004-801 du 6 août 2004, et sous réserve d'autres dispositions légales, l'Abonné dispose à tout moment d'un droit individuel d'opposition, d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données qui le concernent via la Console de gestion de compte accessible à l'adresse suivante <http://subscribe.free.fr/login/>.

11.5. Obligations d'informations et de conseil

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

ARTICLE 12 - UTILISATION DES IDENTIFIANTS ET CODE PARENTAL

12.1. Modalités de remise

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

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

12.2. Caractères personnel et confidentiel

Les Identifiants et code parental sont personnels et confidentiels. L'Abonné est seul responsable de la garde et de l'utilisation des Identifiants que Free lui aura transmis et du code parental que l'Abonné aura choisi, sauf divulgation imputable à Free. 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.

12.3. Perte et vol

En cas de perte ou de vol ou, plus généralement, de détournement des Identifiants par des tiers, l'Abonné s'engage à avertir Free, sans délai, en justifiant de son identité à l'adresse suivante : Free - Forfait Freebox – perte/vol identifiants - 75371 Paris Cedex 08 en mentionnant les nom, prénom de l'Abonné et le numéro de la Ligne. Free 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 la Console de gestion de compte.

En cas d'oubli des Identifiants ou du code parental, l'Abonné peut demander via la Console de gestion de compte à Free de les lui

transmettre par courrier électronique à l'adresse mentionnée lors de la souscription.

12.4. Modification

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

ARTICLE 13 - ASSISTANCE

13.1. Assistance téléphonique

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

- Pour les questions techniques et administratives par le numéro 32 44 (temps d'attente gratuit au départ d'une Freebox) 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 1044 depuis un poste fixe ou un mobile.

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

13.2. Assistance en ligne

Le service d'assistance est également accessible en ligne à l'adresse <http://www.free.fr/assistance>. L'accès au service d'assistance en ligne est gratuit, à l'exception des éventuels coûts de communication Internet.

13.3. Assistance par télécopie

Le service d'assistance est accessible par télécopie au numéro 0899 90 50 00 depuis une ligne filaire.

L'accès à ce service est payant. Le coût de la communication est précisé dans la Brochure Tarifaire.

13.4. Assistance depuis les forums de discussion

Free met également à la disposition des Abonnés des forums de discussion (Newsgroups), dont notamment proxad.free.adsl, proxad.free.adsl.degroupe, proxad.free.adsl.telephonie, proxad.free.adsl.tv librement accessibles depuis une connexion Internet effectuée dans le cadre du Forfait Freebox et accessibles sur authentification via un compte Free.fr depuis n'importe quelle autre connexion.

L'accès à ce service est gratuit, à l'exception des éventuels coûts de communication Internet.

13.5. Assistance par un accès bas débit de secours

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

Les informations pour paramétrer cette connexion sont les suivantes :

- Identifiant Bas Débit Secours : numéro de téléphone de l'Abonné
- Mot de passe : numéro de téléphone de l'Abonné
- Point d'accès Bas Débit Secours : 0868 92 0911

(numéro non facturé par l'exploitant de la boucle locale métallique).

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

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

ARTICLE 14 - RESPONSABILITE

14.1. Responsabilité de Free

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

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

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

14.2. Responsabilité de l'Abonné

L'Abonné est responsable de la bonne exécution de ses obligations contractuelles dans le cadre de la législation et normes en vigueur. A ce titre, l'Abonné est responsable de toute modification qu'il apporte de sa propre initiative dans la configuration installée pour le compte de Free et des conséquences qu'elle pourrait engendrer. Il appartient à l'Abonné de signaler valablement tout problème de qualité de service quel qu'il soit au service client mis à disposition de l'Abonné par Free 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 Free 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 Free par lui-même ou par les personnes dont il est responsable, du fait de l'utilisation du Forfait Freebox et s'engage à garantir Free contre toutes demandes, réclamations ou condamnations dont Free pourrait faire l'objet, dès lors que celles-ci auraient pour cause l'utilisation par l'Abonné ou les personnes dont il est responsable, des Services du Forfait Freebox ou en cas de faute de ce dernier.

L'Abonné s'engage à ne pas faire une utilisation détournée de l'Elément de Réseau mis à sa disposition, ainsi que des Services. En particulier, l'Abonné veillera à éviter par tout moyen approprié, notamment par l'utilisation des moyens mis à disposition par Free, l'utilisation détournée par des tiers de l'accès

mis à disposition. A défaut sa responsabilité sera susceptible d'être engagée, pouvant amener les autorités compétentes à prescrire toute mesure appropriée en application de la réglementation en vigueur.

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

14.3. Cas de force majeure ou cas fortuit

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

ARTICLE 15 - DUREE DU CONTRAT

15.1. Entrée en vigueur

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

15.2. Droit de Rétractation

En application du Code de la Consommation, l'Abonné, qui a la qualité de consommateur, dispose d'un droit de rétractation de 7 jours francs à compter de la confirmation par Free de la prise en compte de l'inscription par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à Free - Forfait Freebox - Rétractation - 75371 Paris Cedex 08 en mentionnant les nom, prénom de l'Abonné et le numéro de la Ligne.

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

L'exercice de ce droit de rétractation implique le remboursement, par Free, de toutes les sommes dont l'Abonné aura été éventuellement prélevé ou débité au titre des Services, sans application des Frais d'Activation, sous réserve d'une part que le Service n'ait pas été utilisé dans les conditions décrites ci-dessus, et d'autre part qu'en cas de livraison de l'Elément de Réseau, ce dernier soit retourné, dans le délai de 15 jours dans les conditions décrites à l'article 16.6, complet, dans son emballage d'origine, en parfait état, et accompagné de tous ses accessoires, notices d'emploi et documentations aux frais de l'Abonné à Free à l'adresse mentionnée ci-dessus.

Si ce délai expire normalement un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

15.3. Durée

Le Contrat est à durée déterminée, mensuelle, renouvelable tacitement par période d'un mois calendaire, et résiliable à tout moment dans les conditions décrites à l'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 du Forfait Freebox, indiqué dans la Brochure Tarifaire, est facturé à l'Abonné sur une base forfaitaire et mensuelle, terme à échoir, excepté pour le premier mois dont la facturation s'effectue prorata temporis à terme échu et reportée sur la facture émise dans le mois suivant.

16.2. Consommations et services optionnels

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

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

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

Par ailleurs, sous réserve d'éligibilité et de disponibilité, l'Abonné dispose de la possibilité de renouveler son 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 migration et de complément accessible dans la console de gestion en ligne. La facturation de ce renouvellement sera reportée sur la facture globale émise le mois de l'expédition.

16.4. Frais d'Activation des Services

Free facturera, au choix de l'Abonné en début ou en fin de Contrat, les Frais d'Activation des Services, figurant dans la Brochure Tarifaire, et qui sont dus dès l'activation des Services.

Ces frais ne seront pas recouvrés dans les cas suivants :

- en cas d'exercice du droit de rétractation par un Abonné ayant qualité de consommateur (article 15.2)
- en cas d'Inéligibilité de la Ligne, sauf dans les cas d'exclusion visés par l'article 8.2
- en cas de preuve par l'Abonné d'une non-exécution des Services imputable à Free
- en cas de retrait d'une autorisation administrative accordée à Free ou en cas de retrait d'un droit de passage rendant impossible la fourniture des Services
- en cas d'évolution du réseau de boucle locale rendant impossible le maintien de la fourniture des Services
- en cas de décès du titulaire, lorsque ses ayants droit souhaitent mettre fin au contrat.

16.5. Modalités de facturation

La facturation des Services débute après mise à disposition de l'accès telle que notifiée par l'exploitant de boucle locale à Free qui en informe alors l'Abonné, via la console de suivi

d'activation et par courrier électronique et/ou postal, et livraison de l'Elément de Réseau.

Dans le cadre des orientations définies par les pouvoirs publics au titre du développement durable, l'Abonné autorise expressément Free à lui délivrer chaque mois une facture sur support durable sous forme électronique. Cette facture est accessible en ligne, après authentification, sur le compte de l'Abonné consultable sur la Console de gestion de compte, entre le 1^{er} et le 5 du mois. Elle intègre le coût du Forfait pour le mois à venir, les prestations supplémentaires (Options TV, Service Optionnel MultiTV, 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, ainsi que le cas échéant les éventuels frais (activation, renouvellement de l'équipement terminal, d'achats de Produits Accessoires).

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

16.6. Modalités de paiement et dépôt de garantie

Free 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 numéraire en faisant l'appoint.

Lors de son inscription, le mode de paiement initial est automatiquement le prélèvement sur compte courant afin de satisfaire aux prescriptions en vigueur posées par le Code monétaire et financier en matière d'identification des clients finals. L'Abonné a la possibilité, dès réception de ses Identifiants, de modifier de mode de paiement via la

Console de gestion de compte accessible à l'adresse suivante <http://subscribe.free.fr/login/>.

Compte tenu des risques associés à ce mode de paiement, l'Abonné optant le paiement en numéraire devra préalablement s'adresser au service d'assistance qui lui en exposera les modalités.

Un dépôt de garantie, dont le montant figure dans la Brochure Tarifaire, pourra être demandé à l'Abonné pour garantir la restitution dans les conditions définies à l'article 17.6 de l'Elément de Réseau mis à disposition par Free dans l'hypothèse où l'Abonné souhaiterait procéder à la résiliation de l'ensemble des Services à la suite d'une demande de conservation d'un numéro. Le dépôt de garantie n'est pas producteur d'intérêts. Son remboursement intervient dans les conditions décrites à l'article 17.7.

Free procède au prélèvement automatique du montant de la facture sur le compte de l'Abonné au plus tôt le premier jour du mois et une fois que la facture aura été accessible sur la console de gestion de l'Abonné 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 Free. L'Abonné mandate expressément Free au moyen d'un document approprié « Mandat de Prélèvement SEPA », conservé par Free conformément à la réglementation en vigueur, pour procéder au prélèvement du montant facturé sur le compte bancaire correspondant aux références transmises par l'Abonné dans le cadre du mandat. Les Abonnés existants restent régis par les dispositions antérieures (« Autorisation de Prélèvement ») au « Mandat de Prélèvement SEPA » tant qu'ils ne modifient pas leurs coordonnées bancaires.

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

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

16.7. Retard ou défaut de paiement de l'Abonné

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

Tout retard ou défaut de paiement pourra donner lieu à l'envoi à l'Abonné d'un courrier électronique de rappel lui notifiant un délai de

15 jours après lequel, à défaut de régularisation, l'accès au Forfait Freebox ou certains de ses services pourront être suspendus et susceptibles d'être résiliés 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 visés à l'article 16.6. Des indemnités de retard pourront être facturées à l'Abonné à compter de la suspension des Services selon les modalités précisées dans la Brochure Tarifaire.

16.8. Modification de la Brochure Tarifaire

Free pourra réviser ses tarifs dans les conditions prévues à l'article 19.

ARTICLE 17 – SUSPENSION - RESILIATION

17.1. A l'initiative de Free

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 Free une quelconque indemnité.

- **Suspension immédiate pouvant entraîner la résiliation**

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

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

Huit jours après une mise en demeure de respecter ses obligations adressée par voie électronique et/ou par lettre recommandée avec avis de réception, et restée sans effet,

Free pourra suspendre de plein droit en cas d'utilisation non personnelle et/ou commerciale des Services telle que précisée à l'article 10.9. Dans l'hypothèse où l'Abonné continuerait à l'issue de la levée de la suspension d'utiliser les services de manière frauduleuse ou abusive, Free aura la faculté de procéder à la résiliation du contrat 8 (huit) jours après une mise en demeure adressée par voie électronique ou par lettre recommandée avec avis de réception et restée sans effet.

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

- **Résiliation avec préavis**

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

En cas de violation des dispositions contractuelles autres que celles visées précédemment, Free adressera une mise en demeure par voie électronique pour régularisation par l'Abonné. A défaut de régularisation dans les quinze jours, Free procédera à la résiliation du Contrat par lettre recommandée avec avis de réception après respect d'un préavis de quarante jours.

17.2. A l'initiative de l'Abonné

L'Abonné justifiant de son identité peut résilier le Contrat à tout moment par lettre recommandée avec avis de réception mentionnant ses coordonnées et son numéro

de ligne, en joignant le cas échéant, l'Élément de Réseau. Afin de faciliter la démarche de l'Abonné, un formulaire de résiliation est à la disposition de l'Abonné dans sa console de gestion de compte en ligne.

La résiliation sera effective au choix de l'abonné, soit dès la réception du formulaire de résiliation, soit le dernier jour du mois de réception (date de l'accusé réception faisant foi) du formulaire de résiliation lorsque cette dernière est reçue avant le 20 du mois. Lorsque la demande de résiliation est effectuée entre le 20 et le dernier jour du mois, elle est effective au choix de l'abonné soit dès sa réception par Free ou soit le dernier jour du mois suivant la demande.

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

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

L'Abonné peut envoyer le formulaire et l'Élément de Réseau dans un même envoi ; toutefois, il reste libre de réaliser deux envois séparés à la condition que l'envoi de l'Élément de Réseau respecte les conditions décrites à l'article 17.6.

En cas de changement d'opérateur ou de fournisseur d'accès haut débit, l'Abonné est tenu de résilier son Contrat lorsque ce changement s'effectue sans portabilité du numéro. Dans les cas où l'Abonné souhaite porter son numéro à l'occasion d'un changement d'opérateur d'accès, il lui

appartient de s'adresser directement à son nouvel opérateur en demandant à bénéficier de la portabilité du numéro pour obtenir la résiliation du Contrat.

La résiliation sur demande directe de l'abonné entraîne la résiliation de l'ensemble des services, ce qui en application de la réglementation en vigueur a pour effet de rendre inactifs, et par voie de conséquence, inéligibles à la portabilité les numéros utilisés par l'Abonné dans le cadre de son abonnement. Dès lors, dans l'hypothèse où l'Abonné souhaite faire porter tout ou partie des numéros attribués dans le cadre d'un changement d'opérateur de service téléphonique, il lui appartient de ne procéder à la résiliation de l'accès Freebox qu'à l'issue du traitement effectif par le nouvel opérateur de sa demande de portabilité. Le traitement par le nouvel opérateur de la demande de portabilité vaut alors résiliation du service téléphonique associé au numéro objet de la demande de portabilité. L'Abonné souhaitant résilier l'intégralité de son contrat devra alors procéder à la résiliation dans les conditions définies au présent article.

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

17.3. Résiliation automatique

Dans l'hypothèse où l'autorisation accordée à Free 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 Free, cette résiliation automatique ne donnera lieu à aucune indemnité.

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

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

Aussi, l'Abonné est informé qu'en cas de déménagement, il ne pourra pas transférer automatiquement son Forfait Freebox et aura l'obligation d'en avertir préalablement Free. Afin de faciliter les démarches de l'Abonné, Free met à disposition de l'Abonné une procédure de déménagement, soumise à conditions notamment d'Eligibilité, accessible dans sa console de gestion de compte en ligne, étant précisé que l'Abonné reste libre de résilier son Forfait Freebox dans les conditions décrites à l'article 17.2, visant à coordonner la fermeture de l'accès initial à l'ancienne adresse et l'activation à la nouvelle adresse d'un nouvel abonnement. L'activation par Free d'un nouvel abonnement à la nouvelle adresse de l'Abonné dans le cadre de cette procédure de déménagement est conditionnée à l'accomplissement par l'Abonné des démarches lui incombant en matière de raccordements aux réseaux publics d'énergie électrique et de communications électroniques, et entraîne l'exigibilité des frais d'activation à perception différée en fin de contrat.

Dans le cadre du Dégroupage partiel ou en Zone non-dégroupee, la résiliation de l'abonnement souscrit auprès de l'exploitant de la boucle locale support de l'accès Freebox, pour quelque motif que ce soit, ainsi que la mise en place d'un service limité par l'exploitant de la boucle locale sur la Ligne de l'Abonné, ou la mise en place d'un service incompatible avec l'accès ADSL, entraîne automatiquement la fin de l'accès aux Services, étant entendu que la résiliation du Contrat reste à l'initiative de l'Abonné dans les conditions décrites à l'article 17.2.

En outre, il est rappelé que le déménagement de l'Abonné en dehors de la ZNE entraînera la perte de la portabilité du numéro, lorsque ce

dernier est de type géographique, dans le cas où cette option a été souscrite par l'Abonné, étant précisé que l'Abonné dispose de la faculté de récupérer pour l'accès Freebox ouvert à sa nouvelle adresse le numéro Freebox attribué à l'ancienne adresse en s'identifiant sur sa console de gestion de compte.

17.5. Remboursement des Frais d'Activation des Services

En cas de déménagement, l'Abonné peut se réinscrire au Forfait Freebox, et bénéficier d'un remboursement des Frais d'Activation prévus à l'article 17.2 s'il se réinscrit dans un délai inférieur à 3 mois suivant la date d'effet de la résiliation du précédent Contrat.

Pour obtenir ce remboursement, l'Abonné doit adresser dans un délai de 2 mois à compter de la confirmation de la souscription du nouveau Forfait Freebox, par lettre recommandée avec accusé de réception à Freebox - Déménagement - 75371 PARIS Cedex 8, une demande de remboursement en utilisant le formulaire téléchargeable à cette adresse <http://subscribe.free.fr/login/>.

Toute demande de remboursement doit être accompagnée de la copie de la dernière factures Free ainsi qu'un justificatif de domicile de l'Abonné avant le déménagement ainsi que la copie de la première facture Free et d'un justificatif de domicile après le déménagement.

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

- l'Abonné titulaire du nouveau Forfait Freebox est celui qui était titulaire du Forfait Freebox résilié,
- l'Abonné doit être à jour de ses obligations financières vis-à-vis de Free.

17.6. Restitution de l'Elément de Réseau

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

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

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

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

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

Dans l'hypothèse où Free envoie à l'Abonné, à sa demande, un autre Elément de Réseau identique afin de pallier un dysfonctionnement de l'Elément de Réseau initial, l'Abonné est dans l'obligation de renvoyer à Free l'Equipement non utilisé dans les 8 jours de la réception du deuxième Elément de Réseau dans les conditions mentionnées ci-dessus. Dans le cas contraire, après une mise en demeure adressée par voie

électronique à l'Abonné et restée sans effet pendant huit jours, Free facturera un montant forfaitaire dans la limite de la valeur de l'Elément de Réseau resté en la possession de l'Abonné telle que mentionnée dans la Brochure Tarifaire

17.7. Remboursement du dépôt de garantie

Free procédera le cas échéant au remboursement du dépôt de garantie dans un délai maximum de 10 (dix) jours après restitution de l'Elément de Réseau dans les conditions de l'article 17.6, sous réserve du paiement des sommes dues à Free au titre du Contrat.

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

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

ARTICLE 18 – PRODUITS ET SERVICES ACCESSOIRES

Free pourra proposer à ses Abonnés via son Site des Produits ou Services Accessoires selon des modalités définies dans les offres consultables dans la console de gestion.

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 Free le Produit dans son emballage d'origine, en parfait état, et accompagné de tous les accessoires éventuels, notices d'emploi et documentations.

Si ce délai expire normalement un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

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

En cas d'exercice du droit de retour, seul le prix du ou des Produits achetés sera remboursé, en priorité sous forme d'avoir sur sa prochaine facture. Pour bénéficier du droit de retour, un formulaire disponible à l'adresse <http://subscribe.free.fr/login/> dûment rempli, ainsi que le Produit complet, doivent être retournés par lettre recommandée avec avis de réception à Free – Service produits– 75371 Paris Cedex 08. 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 de Free au moins un mois avant son entrée en vigueur par courrier électronique et sur la Console de gestion de compte sous la rubrique « Votre compte » et également sur le Site Internet de Free. Afin d'éviter que le courrier électronique soit considéré comme indésirable, il est conseillé à l'Abonné de créer une adresse électronique chez Free pour recevoir l'ensemble des informations concernant l'abonnement au Forfait Freebox.

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

ARTICLE 20 – RECLAMATIONS & DIFFERENDS

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

20.1. Premier niveau de réclamation : Service Fidélisation

En cas de contestation ou demande de remboursement au titre de l'article 11.3, l'Abonné doit adresser sa réclamation à Free – Service Fidélisation - 75371 Paris Cedex 08, France. Des formulaires prévus à cet effet sont à sa disposition à l'adresse <http://www.assistancefree.fr/index.php?id=360> afin de faciliter le traitement de sa requête. Toute contestation ou demande de remboursement pour être valable et prise en compte doit mentionner les coordonnées de l'Abonné et comporter des justificatifs.

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

20.2. Second niveau de réclamation : Service National Consommateur

Si toutefois l'Abonné n'était pas satisfait de la réponse apportée par le service Fidélisation, il dispose alors de la possibilité de solliciter le Service National Consommateur.

Le Service National Consommateur traite en recours du Service Fidélisation les réclamations transmises par les Abonnés Free. Il est également l'interlocuteur des Associations de Consommateurs et des autorités compétentes (DGCCRF, ARCEP...).

Le Service National Consommateur peut être saisi par courrier postal adressé à l'adresse suivante : Free - Service National Consommateur - 75371 Paris Cedex 08

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

Un Conseiller Relation Consommateur prendra alors contact avec l'Abonné par téléphone ou

par courrier afin de réétudier sa demande, et fournir une réponse sous 30 (trente) jours ouvrés.

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

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

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

ARTICLE 21 - CESSION

L'Abonné souscrit au Forfait Freebox 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.

Free 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. Toutes les contestations qui pourraient s'élever entre les parties à l'occasion de l'interprétation et/ou de l'exécution du présent Contrat seront soumises, à défaut d'accord amiable, à la compétence exclusive du tribunal compétent dans le ressort de la Cour d'Appel de Paris, à l'exception des litiges concernant des personnes non commerçantes et pour lesquelles les règles légales d'attribution de compétence s'appliquent.

ARTICLE 23 – QUALITE DE SERVICE

En application de l'arrêté conjoint du Ministre de l'Economie, des Finances et de l'Industrie et du Ministre délégué à l'Industrie en date du 16 mars 2006 relatif aux contrats de services de communications électroniques, les engagements de Free portant sur les délais de mise en service, les délais de rétablissement du service, les délais de réponse aux réclamations ainsi que sur le niveau de qualité pour la fourniture du service sont les suivants :

23.1 Délai de mise en service de l'accès

La mise en service de l'accès haut débit est considérée comme effective à la date stipulée dans le courrier de confirmation adressé à l'Abonné. Le délai de mise en service est au maximum de 30 jours ouvrés à compter de la confirmation par Free de la demande de souscription de l'Abonné, sous réserve d'éligibilité de son accès.

La compensation est calculée au prorata entre la date de livraison maximum prévue et la date de livraison effective, sachant que la prise en charge nécessite une sollicitation valable de la part de l'Abonné. Par sollicitation valable on entend toute correspondance adressée par l'Abonné aux moyens de contacts mis à disposition par Free 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 Free, d'une l'installation terminale non conforme aux normes en vigueur, d'une installation par l'Abonné des équipements mis à disposition par Free non conforme aux prescriptions de Free et notamment les indications mentionnées dans la documentation remise par Free à l'Abonné ou de l'utilisation par l'Abonné d'autres équipements que ceux mis à disposition par Free,
- d'une interruption prévue à l'article 11.3.

23.2 Délai de rétablissement de l'accès

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

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

- l'Abonné, ou d'une absence de l'Abonné lors de l'intervention,
- du fait de l'Abonné et, en particulier, en raison d'une l'installation terminale non conforme aux normes en vigueur (NF C 15-100), d'une installation ou d'une utilisation par l'Abonné des équipements mis à disposition par Free non conforme aux prescriptions de Free et notamment les indications mentionnées dans la documentation remise par Free à l'Abonné ou de l'utilisation par l'Abonné d'autres équipements que ceux mis à disposition par Free,
- d'une interruption prévue à l'article 11.3,
- d'une interruption résultant de prescriptions concernant l'Abonné formulées par une autorité judiciaire ou administrative,
- d'un remplacement des équipements mis à disposition par Free,
- d'un raccordement de l'accès de l'Abonné sur le réseau d'un opérateur tiers sans autorisation valable de l'Abonné.

23.3 Délai de rétablissement des services

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

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

En cas de dépassement de ces délais, la prise en charge nécessite une sollicitation valable de la part du l'Abonné. Lorsque le ou les services concernés font l'objet d'une redevance complémentaire au tarif de l'accès,

cette compensation est calculée au prorata temporis de sa période d'interruption, sous forme de remboursement par virement bancaire effectué sous six (6) semaines. Aucune compensation ne sera due à l'Abonné lorsque le non respect du délai de rétablissement résultera des cas visés précédemment.

23.4 Délai de réponse aux réclamations

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

23.5 Niveau de qualité pour la fourniture du service

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

- **Niveau de qualité de l'accès**

Le débit de synchronisation représente le débit maximum négocié entre les équipements actifs d'extrémités de la boucle locale cuivre placés respectivement chez l'Abonné et au niveau du répartiteur d'abonnés opéré par l'opérateur de boucle locale. Conformément aux normes techniques en vigueur, ce débit est exprimé en kbits/s ATM et est fonction notamment des caractéristiques et de la qualité de l'accès de l'Abonné et de la distance de l'installation avec le noeud de raccordement d'abonnés. En conséquence, le débit descendant de

synchronisation ADSL garanti par Free est compris entre 64 Kbits/s et 28Mbits/s en zone dégroupée ou 22,4 Mbits/s en zone non dégroupée. Le débit descendant de synchronisation ADSL est le débit de réception par le point de terminaison des informations en provenance du réseau Free. Ce débit peut être vérifié par l'Abonné sur sa console de gestion pour les Abonnés situés en zones dégroupées ainsi que sur l'interface utilisateur de la Freebox selon les indications mentionnées dans le Guide de l'Utilisateur accompagnant la Freebox. En cas d'utilisation par l'Abonné de tout autre équipement que celui mis à disposition par Free, le débit de synchronisation ne peut être garanti par Free.

- **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 la console de gestion : 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.