

L'ADSL de MaLigne

Article 1 – Conditions générales applicables

Les présentes conditions spécifiques relèvent des conditions générales d'abonnement au service téléphonique de France Télécom.

Article 2 – Définitions

Au sens des présentes conditions spécifiques, on entend par :

- **ADSL** : Asymmetric Digital Subscriber Line (Ligne d'abonné numérique asymétrique) technologie qui permet de transmettre des signaux numériques haut débit sur le réseau d'accès téléphonique existant. Elle permet d'avoir un haut débit en direction de l'abonné et une voie de retour de plus faible débit vers le réseau.
- **IP (Internet Protocol)** : protocole réseau réalisant la transmission des données sur les différents réseaux de télécommunications et leur permettant de travailler ensemble de telle façon qu'ils ne paraissent former qu'un seul réseau pour les divers utilisateurs.
- **Internet** : ensemble de réseaux interconnectés entre eux au niveau mondial grâce au protocole IP (Internet Protocol).
- **Intranet** : réseau privé fonctionnant avec le protocole IP (Internet Protocol).
- **Services IP** : services mettant en œuvre des technologies développées dans le monde Internet (protocoles de communication réseau, applications de type messagerie, web,...) pour offrir des solutions d'accès à l'Internet ouvert, de communication d'entreprise, ou de mise en réseau de communautés virtuelles.
- **Service de la gamme ADSL** : service, basé sur les technologies ADSL, fourni par France Télécom et permettant au client, via l'établissement de la connexion et l'attribution d'une adresse IP et d'adresses de DNS par un fournisseur de Services IP, de se raccorder au réseau Internet ou à un Intranet à des débits IP différents en fonction du forfait choisi par le client lors de la souscription.
- **Zone de couverture** : zone géographique au sein de laquelle France Télécom fournit un Service de la gamme ADSL.

Article 3 – Description du service fourni

Les présentes conditions spécifiques ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles France Télécom met à la disposition du client, pour ses besoins propres, à l'adresse d'installation indiquée dans les conditions particulières, un Service de la gamme ADSL .

Le client a le choix entre les Services ADSL suivants :

- L'ADSL référence
- L'ADSL exigence
- L'ADSL Pro
- L'ADSL 8 Méga Max

L'ADSL référence et l'ADSL Pro sont commercialisées en France métropolitaine et dans les DOM.

L'ADSL exigence et l'ADSL 8 Méga Max sont uniquement commercialisées en France métropolitaine.

Le choix initial du client est précisé sur les conditions particulières ou sur la fiche d'intervention envoyée par l'agence France Télécom du client. Passé le premier bimestre de facturation, le client peut modifier son choix en cours de bimestre en optant gratuitement pour un des autres Services de la gamme ADSL. Le nouveau Service de la gamme ADSL ainsi choisi par le client et le prix y afférent s'appliquent au prorata temporis, à partir de la date de prise en compte de la demande du client par France Télécom.

Cette faculté de changement est limitée à trois (3) changements maximum sur une période de douze (12) mois et ne donne pas lieu à la perception par France Télécom de frais de modification.

La signature des conditions particulières et/ou de la fiche d'intervention entraîne l'acceptation par le client de l'ensemble des présentes conditions. Les modalités citées dans la fiche d'intervention, fournie au client lors de l'installation du service font partie intégrante du présent contrat.

L'étendue du réseau local éventuel raccordé à une offre de la gamme ADSL est limitée à l'adresse d'installation mentionnée sur les conditions particulières.

Article 4 – Conditions d'accès au service

Pour pouvoir être raccordé au service, le client doit :

- se situer dans l'une des zones de couverture telle que définie aux présentes ;
- être titulaire d'un abonnement au service téléphonique de France Télécom à jour des paiements, dès lors qu'il n'existe pas à l'égard desdits paiements, de contestation réelle et sérieuse de la part du client ;
- disposer d'une ligne téléphonique isolée analogique en service à jour répondant aux caractéristiques de la technologie ADSL utilisée par France Télécom ;
- disposer d'un modem ADSL loué ou acheté, compatible avec le réseau de France Télécom.

Dans certains cas, France Télécom peut être amenée à réaliser une étude complémentaire de faisabilité.

L'abonnement à un fournisseur de services IP fait l'objet d'un contrat distinct du contrat de L'ADSL de MaLigne.

Le Client reconnaît être informé que :

- seuls certains fournisseurs de services IP sont accessibles sur la zone de couverture considérée à partir d'un Service de la gamme ADSL.
- l'accès à un Service de la gamme ADSL est particulièrement adapté à certains types de micro ordinateur et systèmes d'exploitation tels que micro ordinateur de type PC (sous système Windows 95/Windows 98/Windows 2000/Windows NT4/Windows Millenium/Windows XP) ou Apple Macintosh 8.5, 8.6, 9.1, 9.2, 10.1, 10.2 ou 10.3.
- Les Services de la gamme ADSL peuvent être incompatibles ou présenter des dysfonctionnements avec tout autre type de configuration.
- Les Services de la gamme ADSL peuvent être incompatibles avec certains logiciels de communication (émulateurs fax, Minitel...). Le client est invité à se renseigner auprès de son agence France Télécom.

Le client peut choisir son modem parmi ceux indiqués dans la liste figurant dans l'annexe technique des présentes, ou retenir le modem ADSL de son choix, compatible avec le réseau de France Télécom, sous réserve des conditions des articles 10 et 12.

Article 5 – Caractéristiques techniques du service fourni

Les caractéristiques techniques des modems figurant en annexe du Service de la gamme ADSL fourni sont décrites dans l'annexe technique des présentes, et sont également disponibles sur le site www.francetelecom.com.

Des évolutions du réseau téléphonique public ou des évolutions technologiques peuvent conduire France Télécom à modifier les caractéristiques des Services de la gamme ADSL. Dans cette hypothèse, les modifications sont portées à la connaissance du client dans les conditions prévues à l'article 13 ci-dessous.

Article 6 – Installation et mise en service des offres de L'ADSL de MaLigne

Trois possibilités de mise en service des offres de la gamme ADSL sont proposées :

- mise en service par un technicien France Télécom au domicile du client si le modem a été fourni par France Télécom (vente ou location)
- installation par le client d'un Pack Modem ADSL commercialisé par France Télécom directement ou via son réseau de distribution
- activation du service ADSL au central téléphonique, lorsque le client possède déjà un modem.

6.1 : Mise en service par un technicien France Télécom

Celle-ci est effectuée au central téléphonique et chez le client à la date spécifiée sur les conditions particulières ou sur la lettre de confirmation.

Les prestations effectuées par le technicien France Télécom dans le cadre du présent contrat consistent exclusivement, dans les conditions tarifaires fixées au Catalogue des Prix de France Télécom, à :

- fournir et installer un filtre et le modem au plus près du point de terminaison de la ligne téléphonique ;
- brancher le cordon reliant le modem ADSL à un filtre ;
- brancher l'alimentation électrique du modem (adaptateur secteur fourni) sur le réseau domestique de distribution ;
- fournir le kit de connexion au service ADSL ;
- procéder à un test fonctionnel du service ADSL sur le PC portable du technicien, c'est-à-dire à la visualisation d'une page test propre au service ADSL.

Dans le cas de l'utilisation de filtres enfichables, un filtre doit être installé sur chaque prise téléphonique utilisée de l'installation du client (avec un nombre maximum de trois filtres, conformément à l'annexe technique des conditions spécifiques de L' ADSL).

L'installation doit se faire en présence du client ou d'une personne mandatée à cet effet, et doit pouvoir s'effectuer sans que le technicien ait à déplacer du mobilier.

La mise en service de l'offre ADSL est considérée comme effective dès lors que la page de test de l'ADSL aura été affichée sur l'écran du PC portable du technicien de France Télécom. A compter de la mise en service, France Télécom est fondée à facturer au client le prix du service ADSL et éventuellement les frais de location du modem.

A l'issue de cette mise en service, le technicien France Télécom et le client constatent sur la fiche d'intervention, signée conjointement, que l'installation du modem et du filtre ADSL a été effectuée dans des conditions satisfaisantes.

En cas de non respect par le client de la date de rendez-vous alors que le technicien s'est déplacé, une pénalité correspondant à la moitié des frais de déplacement du technicien sera facturée au client. Son montant figure au Catalogue des Prix de France Télécom.

Ce montant ne se cumule pas avec celui déjà prévu pour la construction éventuelle de la ligne téléphonique.

En cas de nécessité de réalisation de prestations de câblage et notamment d'installation d'une nouvelle prise téléphonique, le client devra indiquer à France Télécom s'il souhaite lui confier la réalisation de ces travaux. Les prestations de câblage font l'objet d'une facturation supplémentaire après acceptation du devis par le client, sauf disposition contraire prévue au Catalogue des Prix de France Télécom.

Au cas où le client souhaite confier les travaux de câblage à un autre installateur que France Télécom, il s'engage à ce que le câblage soit réalisé et fonctionnel à la date d'intervention du technicien de France Télécom.

6.2 : Installation du Pack modem ADSL par le client

Le client effectue l'installation du Pack Modem ADSL chez lui, sous sa propre responsabilité, selon le même processus que celui détaillé dans le « guide d'installation et d'utilisation » présent dans le kit de la gamme ADSL, lui-même inclus dans le Pack Modem ADSL choisi par le client. Cette installation ne pourra fonctionner qu'après que France Télécom ait activé le service ADSL au central téléphonique à la date indiquée sur les conditions particulières ou sur la lettre de confirmation.

Dans le cas où le client ne parviendrait pas à configurer son installation par lui-même, il pourra demander l'intervention d'un technicien de France Télécom au numéro de service après vente associé à la ligne téléphonique et accessible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 (3901 pour les clients professionnels ou 3900 pour les clients résidentiels, appels au prix de 0,28 EUR HT/mn depuis un poste fixe avec un temps d'attente gratuit). Cette intervention sur rendez-vous sera facturée au tarif horaire en vigueur majoré des frais de déplacement du technicien France Télécom, tels que définis au Catalogue des Prix de France Télécom.

6.3 : Activation du service ADSL au central téléphonique

Celle-ci est effectuée par France Télécom et concerne notamment le client qui, ayant précédemment souscrit au service ADSL, déménage sur une zone de couverture, ainsi que le client qui dispose déjà d'un modem ADSL compatible avec le réseau de France Télécom.

France Télécom recommande l'utilisation d'un modem tel que figurant dans l'annexe technique des conditions spécifiques pour un bon fonctionnement du service ADSL.

L'utilisation d'un filtre ADSL sur chaque terminal téléphonique de l'installation du client est indispensable au bon fonctionnement du service téléphonique, conformément aux spécifications techniques. L'installation devra en aucun cas comporter plus de trois (3) filtres. La fourniture des filtres incombe au client.

Le service ADSL ne pourra fonctionner qu'après que France Télécom ait activé le service au central téléphonique à la date indiquée sur les conditions particulières ou sur la lettre de confirmation.

Le déménagement du client au sein de la zone de couverture est sans effet sur la durée minimale d'engagement, laquelle n'est pas prolongée automatiquement de ce fait.

Article 7 – Service Après Vente et Assistance à l'installation

En cas de difficultés dans la configuration de l'ordinateur pour la liaison ADSL, le client peut contacter le service d'assistance téléphonique à l'installation au 3901 pour les clients professionnels ou 3900 pour les clients résidentiels, appels au prix de 0,28 EUR HT/mn depuis un poste fixe avec un temps d'attente gratuit. Ces services sont disponibles du lundi au samedi (hors jours fériés) de 8H00 à 20H00.

En cas d'impossibilité de visualisation de la page de contrôle de l'accès ADSL, le client signale le dysfonctionnement du service au numéro de service après-vente associé à la ligne téléphonique et accessible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 (3901 pour les clients professionnels ou 3900 pour les clients résidentiels, appels au prix de 0,28 EUR HT/mn depuis un poste fixe avec un temps d'attente gratuit).

France Télécom s'engage à rétablir le service ADSL dans le même délai que celui prévu dans les conditions générales. Cet engagement de temps de rétablissement ne s'applique pas :

- lorsque le dysfonctionnement est dû à une installation incorrecte faite par le client ;
- ou bien lorsque celui-ci est dû au modem alors même que celui-ci serait inclus dans un pack ;
- ou lorsque France Télécom est amenée à interrompre la fourniture du service ADSL ou une partie de celui-ci pour des raisons de maintenance, des interventions régulières étant nécessaires au bon fonctionnement du service et des matériels.

En dehors des cas ci-dessus et de ceux prévus aux conditions générales, France Télécom s'engage, en cas de non-respect de ce délai de rétablissement, à verser au client une indemnité forfaitaire d'un montant égal à celui prévu dans les conditions générales.

Cette indemnité n'est pas due dans les cas où le retard n'est pas exclusivement imputable à France Télécom.

En cas de dysfonctionnement du service, la responsabilité de France Télécom n'est engagée que dans les conditions de l'article 10.1. En cas de difficulté à identifier l'origine d'un dysfonctionnement du service, le client peut demander le déplacement d'un technicien de France Télécom qui vérifiera le service en établissant une connexion à la page de test sur son micro-ordinateur, au moyen d'un modem référencé. Dans le cas où le service est bien accessible sur la mire de test du technicien France Télécom dans les conditions précédemment décrites, France Télécom facturera le déplacement au tarif en vigueur au Catalogue des Prix de France Télécom.

En cas de dysfonctionnement du modem ADSL mis à disposition en location par France Télécom, France Télécom assure l'échange standard du modem sous réserve que le client le rapporte à son agence France Télécom. Si le client sollicite une intervention à domicile pour le remplacement du modem, France Télécom facture des frais de déplacement et d'intervention dont le montant est fixé au Catalogue des Prix de France Télécom.

En cas de dysfonctionnement du modem vendu par France Télécom, les conditions générales de vente trouvent application

L'assistance à l'installation et le service après vente des modems ne sont pas assurés pour les modems ne figurant pas à l'annexe des présentes conditions.

Article 8 – Durée

Le contrat est conclu pour une durée minimale d'un (1) an à compter de la date de mise en service initiale du Service de la gamme ADSL, entendue comme la date de l'installation par le technicien ou la date de l'activation au central téléphonique selon le cas.

Le client peut résilier les présentes conditions spécifiques à tout moment pour motif légitime tel que :

- déménagement de la résidence principale du client dans une zone non couverte par la technologie ADSL, et sous réserve que la demande de résiliation soit faite dans un délai maximum de quinze (15) jours à compter de la date du déménagement ;
- handicap physique incompatible avec l'utilisation du service ;
- mise en détention dans un établissement pénitentiaire ;
- faillite personnelle, redressement judiciaire du client ;
- surendettement du client ;
- cas de force majeure au sens habituellement reconnu par la jurisprudence française.

Pour exercer cette faculté de résiliation, le Client devra faire parvenir à France Télécom sa demande de résiliation accompagnée des pièces justificatives.

En cas de modification du choix initial, la durée minimale est indépendante du nouveau service souscrit et intègre la période passée.

Article 9 – Prix

Outre le prix des prestations facturées au titre de l'abonnement au service téléphonique, des éventuels services optionnels souscrits par le client et le prix de l'achat ou la location du modem, le prix des services ADSL est fixé au Catalogue des Prix de France Télécom et se décompose, de la façon suivante :

- prix d'accès au service. Le prix d'accès au service est dû à la date de mise en service de l'offre ADSL figurant sur la fiche d'intervention. Il correspond :
 - soit aux frais d'activation du service ADSL au central téléphonique, majorés éventuellement des frais relatifs à l'installation chez le client, par un technicien France Télécom en application des tarifs figurant au catalogue des prix de France Télécom.
 - soit aux seuls frais d'activation du service ADSL au central téléphonique par France Télécom dans le cas où le client effectue son installation lui-même ou la confie à un installateur privé (le prix des packs modem ADSL inclut ce tarif)
- prix d'abonnement mensuel au service ADSL. Le prix de l'abonnement est payable d'avance et prend effet à compter de la date de mise en service de l'offre ADSL.
- Concernant la location de modem, le prix de l'abonnement (un modem loué par accès ADSL) est payable d'avance et prend effet à compter de la date de mise en service de l'offre ADSL.

Article 10 – Responsabilité

10.1 Responsabilité de France Télécom

France Télécom s'engage à mettre en œuvre les moyens nécessaires au bon fonctionnement du service ADSL jusqu'au filtre inclus. En cas de filtres multiples, le bon fonctionnement du service ADSL est réputé établi en cas de bon fonctionnement sur un filtre au moins.

Le bon fonctionnement du service ne peut être assuré qu'avec les modems listés dans l'annexe technique aux présentes conditions spécifiques. Outre les cas décrits dans l'article 12 des conditions générales d'abonnement au service téléphonique, la responsabilité de France Télécom ne peut être engagée dans les cas suivants :

- dysfonctionnement d'un modem non listé dans l'annexe technique ;
- défaillance ou défaut de compatibilité du micro ordinateur et des équipements raccordés au-delà du modem ADSL ;
- non respect de la procédure d'installation conformément à l'article 6 ;
- utilisation du service ADSL non conforme au contrat, et à son annexe technique ;
- piratage ou détournement de l'utilisation du service ADSL par le client ou par un tiers affectant la fourniture du service ADSL et ayant pour cause ou origine la connexion avec le poste du client.

10.2 Responsabilité du client

Dans l'hypothèse où le modem ADSL et le filtre (mural) sont mis à la disposition du client par France Télécom, la responsabilité du client est celle indiquée dans les conditions générales habituelles de vente ou de location de terminaux par France Télécom.

Le client est seul responsable de l'usage de l'accès au Service de la gamme ADSL de MaLigne et de tout préjudice, direct, matériel causé par lui-même à France Télécom ou à des tiers du fait de son utilisation du Service de la gamme ADSL. Cette responsabilité s'applique notamment en cas de dommages causés par un matériel non conforme aux préconisations de l'annexe technique. En tout état de cause, sa responsabilité est limitée au remboursement d'une somme équivalente à l'abonnement annuel au Service de la gamme ADSL.

Le client est seul responsable du paramétrage de son micro en cas d'auto-installation pour permettre un accès au service, notamment du paramétrage de l'icône de L'ADSL de MaLigne. Le client reconnaît de manière générale être informé que cette configuration peut être altérée par une mauvaise manipulation de sa part, un changement d'ordinateur, de système d'exploitation ou un reformatage de son disque dur.

Il appartient au client de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et/ou logiciels de la contamination par des éventuels virus circulant sur le réseau Internet ou de piratage venant de l'Internet et de procéder à des sauvegardes préalablement et postérieurement à la mise en service .

Article 11 – Restitution des matériels

En cas de résiliation du contrat par le client, celui-ci s'engage à restituer le modem dans le cas où celui-ci est la propriété de France Télécom, en bon état de marche et complet, dans une agence France Télécom, dans les sept (7) jours qui suivent la réception de sa demande de résiliation.

En cas de résiliation du contrat par France Télécom, le client s'engage à autoriser le représentant de France Télécom à pénétrer dans ses locaux aux jours et heures ouvrables afin de lui permettre de récupérer les matériels lui appartenant dans les quinze (15) jours suivant la date de résiliation indiquée par France Télécom.

En cas de non restitution des matériels dans l'un des délais précités et après mise en demeure adressée par lettre recommandée avec avis de réception restée sans effet, pendant un délai de sept (7) jours, France Télécom facturera au client le coût des matériels non restitués à leur valeur à neuf, mentionnée au catalogue des prix en vigueur au moment de la souscription du service.

En cas de retour des matériels en mauvais état de fonctionnement, France Télécom facturera les frais de réparation dans la limite de leur valeur de remplacement (valeur à neuf).

Article 12 – Suspension - Résiliation

12-1 Suspension

Par dérogation aux conditions générales d'abonnement au service téléphonique, France Télécom peut suspendre la fourniture du Service de la gamme ADSL de MaLigne dans l'un des cas suivants :

- piratage ou de tentative d'utilisation illicite des informations circulant sur le réseau ayant pour cause ou origine la connexion avec le poste du client,
- piratage ou de tentative de piratage des équipements du réseau de France Télécom nécessaires à la fourniture du Service de la gamme ADSL ayant pour cause ou origine la connexion avec le poste du client,
- non respect pas de la Netiquette par le client dans l'usage du Service de la gamme ADSL,
- mise à disposition sur Internet d'informations contraires aux bonnes mœurs et portant atteinte à l'ordre public à partir de serveurs accessibles par une offre d'accès ADSL,
- commercialisation du service sous quelque forme que ce soit par un abonné à un ou à plusieurs tiers ou d'utilisation abusive du service notamment en cas d'utilisation du service par de multiples utilisateurs, sans l'autorisation préalable de France Télécom
- perturbation grave et/ou répétée du Service de la gamme ADSL par le modem ADSL du client si celui-ci n'est pas listé dans l'annexe technique des présentes conditions spécifiques
- perturbation grave et/ou répétée du service téléphonique par un modem ne figurant pas dans l'annexe technique des présentes conditions

Compte tenu de la gravité des faits visés au présent article, une telle suspension interviendra après mise en demeure adressée au client par lettre recommandée avec demande d'avis de réception restée sans effet pendant un délai de deux jours à compter de la présentation au client de ladite lettre.

12-2 Résiliation par France Télécom

Une fois le Service de la gamme ADSL suspendu, France Télécom pourra résilier de plein droit le contrat, après une seconde mise en demeure adressée au client par lettre recommandée avec demande d'avis de réception et restée sans effet pendant un délai de deux (2) jours à compter de la présentation de ladite mise en demeure.

12-3 Résiliation par le client

Le client peut résilier le Service de la gamme ADSL pendant la période minimum de souscription pour motif légitime, et au-delà dans les cas stipulés dans les conditions générales d'abonnement au service téléphonique de France Télécom.

Article 13 – Modifications

France Télécom peut être amené, y compris pendant la période initiale d'abonnement, à procéder à des modifications de prix ou des caractéristiques du Service de la gamme ADSL. Le client sera informé de toute modification le concernant au moins un (1) mois avant son entrée en vigueur. Dans ce cas, le client peut résilier le contrat sans frais jusque dans un délai de quatre (4) mois à compter de l'entrée en vigueur de la modification.

Article 14 – Droit de rétractation

En application de l'article L 121-20 du Code de la Consommation, le client, ayant souscrit à distance, a la faculté d'exercer son droit de rétractation auprès de son agence France Télécom, dans un délai de sept (7) jours francs à compter de l'acceptation de l'offre, sous réserve, en cas de livraison d'un terminal, que ce dernier soit retourné à l'expéditeur.

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

Les frais de retour sont à la charge du client.

Conformément à l'article L 121-20-2 du Code de la Consommation, le client qui accepte d'utiliser le Service de la gamme ADSL avant la fin du délai de sept (7) jours francs renonce expressément à bénéficier de son droit de rétractation.

Article 15 – Dispositions diverses

Le client s'engage à informer, par écrit, France Télécom de toute modification concernant sa situation notamment en cas de changement d'adresse ou de ses références bancaires.

Si l'une quelconque des clauses du contrat faisait l'objet d'une annulation prononcée par la voie judiciaire, elle sera réputée non écrite et n'entraînera pas la nullité des autres clauses.

