

Le contrat est constitué du formulaire d'abonnement, de la brochure tarifaire (« Brochure Tarifaire ») et des présentes conditions générales d'abonnement au service Internet Freebox Pop (ensemble « Contrat »).

#### ARTICLE 1. DESCRIPTION DU SERVICE INTERNET

Le service Internet Freebox Pop (« Service Internet ») consiste en la fourniture d'un accès par la technologie xDSL ou fibre optique à un réseau de communications électroniques au moyen d'un ou plusieurs équipements (server, et le cas échéant répéteur, kit fibre, ...) et de ses accessoires (ensemble « Freebox »), permettant à l'abonné d'accéder à Internet et à des services complémentaires et/ou optionnels. L'accès à certains services complémentaires et optionnels peut être soumis le cas échéant à des conditions définies par l'éditeur desdits services. Le Service Internet, les services complémentaires et optionnels sont plus amplement décrits sur le site internet free.fr (« Site »).

#### ARTICLE 2. CONDITIONS PREALABLES D'ACCES AU SERVICE INTERNET

**2.1.** Préalablement à la souscription du Service Internet, l'abonné doit disposer d'un raccordement au réseau de boucle locale cuivre et/ou optique conforme à la réglementation en vigueur (« Accès ») ou, à défaut, d'infrastructures d'accueil conformes aux prescriptions d'urbanisme et construction permettant le passage de câbles de communications électroniques, et d'équipements personnels compatibles avec la Freebox.

**2.2.** Pour accéder au Service Internet, l'Accès de l'abonné doit se situer dans une zone couverte par les technologies xDSL ou fibre optique, en France métropolitaine, être déclarée éligible et répondre aux caractéristiques techniques des technologies xDSL ou fibre optique.

En cas d'inscription d'un Accès qui s'avérerait inéligible en dépit des informations initialement obtenues auprès de l'opérateur de boucle locale (« OBL »), le Contrat sera résolu 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 la Freebox mise à sa disposition, dans les conditions définies à l'article 9.4.

Dans l'hypothèse où l'abonné est situé dans une zone couverte par un réseau de boucle locale cuivre 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 que dans certains cas, des impossibilités notamment techniques (absence d'infrastructures d'accueil, saturation des ressources de desserte interne d'un immeuble) ou administratives (non obtention par l'abonné ou le propriétaire de l'immeuble 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, le Contrat sera résolu de plein droit sans autre formalité et sans qu'aucun frais ne puissent être mis à la charge de l'une ou l'autre des parties.

#### ARTICLE 3. MODALITES DE SOUSCRIPTION AU SERVICE INTERNET

##### 3.1. Souscription

Le Service Internet peut être souscrit sur le Site ou par téléphone. L'abonné s'engage à justifier de son identité, de la localisation de son installation et de sa qualité de titulaire de l'accès de boucle locale desservant son local en produisant tout justificatif (facture fournisseur électricité / gaz / eau...).

Dans l'hypothèse où le répartiteur de rattachement de l'accès de l'abonné serait dégroupé par Free, l'accès de l'abonné pourra être migré à l'initiative de Free et sans surcoût en fonction des capacités locales de production, vers la formule en vigueur en zone dégroupée correspondant à la formule dont il bénéficiait en zone non dégroupée. Dans l'hypothèse où l'immeuble de l'abonné serait raccordé à un réseau de boucle locale optique auquel accède Free, l'accès de l'abonné pourra être migré automatiquement en fonction des capacités locales de production, vers la formule en vigueur en zone fibrée correspondant à la formule dont il bénéficiait en zone non fibrée. L'abonné sera informé par courriel de la migration de son accès.

##### 3.2. Mandat

L'abonné donne expressément mandat par le Contrat à Free pour effectuer en son nom et pour son compte auprès de l'OBL concerné les démarches nécessaires au raccordement de son Accès. La souscription au Service Internet peut entraîner la résiliation de l'abonnement au service téléphonique de l'OBL 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.

##### 3.3. Conséquences de la souscription

La souscription au Service Internet peut entraîner la coupure de tout service au titre d'un contrat préexistant afférent au même Accès et souscrit antérieurement auprès d'autres fournisseurs. Lorsqu'il n'opte pas pour la portabilité du numéro, il appartient à l'abonné de résilier auprès du ou des fournisseurs concernés les services de communications électroniques préexistants sur l'Accès concerné et de faire son affaire des suites éventuelles de cette résiliation. En cas de souscription sur une adresse correspondant à un local ne disposant pas d'un accès actif existant à un réseau de boucle locale cuivre ou optique, des frais de construction de l'accès pourront être facturés à l'abonné, selon les tarifs fixés dans la Brochure Tarifaire.

##### 3.4. Rétractation

En cas de souscription à distance, l'abonné dispose d'un délai de 14 jours pour exercer son droit de rétractation à compter de la réception de la Freebox ou de la souscription à l'offre si l'offre n'inclut pas d'équipement.

Pour se rétracter de son Contrat, l'abonné doit notifier sa décision de rétractation avant l'expiration du délai précité, au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté, par exemple en utilisant le formulaire de rétractation, à l'adresse indiquée dans le formulaire de rétractation.

L'abonné devra renvoyer la Freebox mise à disposition, dans son emballage d'origine, dans un état propre à une nouvelle mise à disposition, accompagnée

de tous ses accessoires à l'adresse indiquée dans le formulaire de rétractation, sans retard excessif, et en tout état de cause, au plus tard 14 jours suivant la communication de sa décision de rétractation. A défaut, Free facturera à l'abonné les indemnités forfaitaires mentionnées dans la Brochure Tarifaire. Les frais directs de retour sont à la charge de l'abonné. La responsabilité de l'abonné n'est engagée qu'à l'égard de la dépréciation de la Freebox résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de la Freebox.

Free procédera au remboursement de la totalité des sommes versées par l'abonné au titre du Contrat, au plus tard dans les 14 jours à compter de la date à laquelle Free est informée de la décision de l'abonné de se rétracter, en utilisant le même moyen de paiement que celui que l'abonné aura utilisé pour la transaction initiale, sauf si l'abonné convient expressément d'un moyen différent. Dans l'hypothèse où l'abonné exerce son droit de rétractation du Contrat dont l'exécution a commencé, à sa demande expresse, avant la fin du délai de rétractation, Free facturera à l'abonné un montant correspondant au Service Internet fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter.

Conformément à l'article L.221-28 du Code de la consommation, le droit de rétractation ne peut pas être exercé pour les contrats de fourniture d'un contenu numérique non fourni sur un support matériel dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès de l'abonné et renoncement exprès à son droit de rétractation.

#### ARTICLE 4. EQUIPEMENTS

##### 4.1. Installation de la Freebox

L'abonné s'engage à se conformer à l'ensemble des consignes relatives à l'installation et l'utilisation de la Freebox consultables dans la documentation remise avec la Freebox et sur le Site et des normes en vigueur, et supportera toutes les conséquences, notamment financières, attachées à une installation ou une utilisation de la Freebox non conforme à ces consignes et normes.

##### 4.2. Mise à disposition de la Freebox

La Freebox mise à la disposition de l'abonné (mise à disposition initiale) est incluse dans l'abonnement, Free se réservant le droit de renouveler ainsi que de mettre à jour gratuitement la Freebox et ses logiciels en cas d'évolution du réseau qui la rendrait incompatible. Dans ce cadre, la Freebox est la propriété exclusive, inaccessible et insaisissable de Free et est mise à la disposition de l'abonné pour les seuls besoins du Contrat. L'abonné a la garde de la Freebox pendant la durée de son abonnement et ne doit en aucun cas porter atteinte à l'intégrité physique, électrique et électronique de la Freebox. La charge des risques de détérioration, dysfonctionnement, de perte ou de vol de la Freebox est transférée à l'abonné dès sa réception, hors vice propre au matériel. L'abonné doit contracter toutes les assurances nécessaires auprès de tout assureur habilité pour la couverture des risques liés à la possession et l'utilisation de la Freebox.

#### ARTICLE 5. UTILISATION DU SERVICE INTERNET

**5.1.** En application de la législation en vigueur, Free n'est pas soumise à une obligation générale de surveillance, ni à une obligation générale de rechercher des faits ou des circonstances révélant des activités illicites. En conséquence, l'abonné s'engage à respecter, ou faire respecter à toute personne utilisant le Service Internet, 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. En particulier, 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, à la provocation, à la commission d'actes de terrorisme et de leur apologie, ou comportant des éléments de pornographie infantile 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/freebox/informations/protection-enfance.html> ;
- l'abonné, par son comportement et par les données qu'il met à disposition ou qu'il obtient à l'aide du Service Internet, s'oblige à ne pas porter atteinte aux droits des tiers, notamment par :

- o 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 ;
- o la diffusion de bien matériel ou immatériel protégé par un droit de propriété intellectuelle, littéraire, artistique ou industrielle pouvant constituer une contrefaçon. En application de la loi n°2009-669 du 12 juin 2009, compte tenu des dangers pour le renouvellement de la création artistique et pour l'économie du secteur culturel des pratiques ne respectant pas le droit d'auteur et les droits voisins, l'abonné a l'obligation de veiller à ce que son accès ne fasse pas l'objet d'une utilisation à des fins de reproduction, de représentation, de mise à disposition ou de communication au public d'œuvres ou d'objets protégés par un droit d'auteur ou par un droit voisin sans l'autorisation des titulaires des droits prévus aux livres Ier et II du Code de la Propriété Intellectuelle. Tout manquement à cette obligation, par l'abonné ou des tiers à qui l'abonné aurait mis à disposition son accès, serait susceptible d'engager la responsabilité de l'abonné. En particulier, Free peut être contrainte par l'HADOPI de suspendre l'accès à des services de communication au public en ligne pour les abonnés. Dans cette perspective, Free met à la disposition de l'abonné des moyens de sécurisation lui permettant de contrôler l'utilisation par des tiers de l'accès mis à disposition. Il est rappelé à l'abonné qu'il existe une offre légale de contenus culturels en ligne et des moyens de sécurisation permettant de prévenir les manquements à l'obligation définie à l'article L. 336-3 du Code de la Propriété Intellectuelle. En outre, l'abonné reconnaît que la violation des droits d'auteur ou des droits voisins (telle que par exemple la

reproduction, la représentation, la mise à disposition ou la communication au public d'œuvres ou d'objets protégés par un droit d'auteur ou par un droit voisin sans l'autorisation des titulaires des droits) constitue un acte de contrefaçon, passible de sanctions civiles et/ou pénales (jusqu'à 3 ans d'emprisonnement et 300.000 euros d'amende). L'abonné reconnaît que le piratage nuit à la création artistique.

- 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.

- l'abonné s'engage à ne pas procéder ou tenter de procéder à des intrusions dans des systèmes informatisés tiers, à ne pas héberger de services agressifs de type botnets, à ne pas propager ou tenter de propager des virus, ou tous programmes destinés à nuire, à ne pas diffuser de courriers électroniques dans des conditions illicites (par exemple spamming et e.bombing).

**5.2.** Le droit d'accès et d'utilisation du Service Internet accordé à l'abonné dans le cadre du Contrat est personnel, incessible, non transférable et conditionné à une utilisation strictement conforme aux stipulations du Contrat. Outre les cas mentionnés à l'article 5.1, l'utilisation du Service Internet est contraire aux stipulations du Contrat lorsque cette utilisation :

- est à d'autres fins que personnelles,

- a pour objet ou pour effet la commission d'infractions (contraventions, délits ou crimes), ou

- a pour objet ou pour effet la mise à la disposition de tiers du Service Internet, à titre gratuit ou onéreux, notamment sa re-commercialisation.

Le Service Internet, y compris, et de manière non limitative, les applications, les graphiques, tous brevets, marques, progiciels, logiciels y compris les codes sources, ainsi que tous éléments protégeables au titre du droit d'auteur intégrés dans ou présentés dans le cadre du Service Internet, sont détenus par Free. Free se réserve tous les droits, y compris mais de manière non limitative, tous les droits de propriété intellectuelle ou tout droit de propriété sur le Service Internet. Free concède à l'abonné un droit personnel d'utilisation non exclusif, non cessible et non transférable, du Service Internet et chacun des éléments qui le composent uniquement pour ses besoins propres dans le cadre de l'utilisation du Service Internet, à l'exclusion de toute autre finalité. L'abonné s'engage à ne pas modifier, louer, prêter, vendre, céder, transférer, distribuer, licencier, reproduire, commercialiser adapter, modifier, transformer, décompiler, pratiquer de l'ingénierie à rebours ou créer des œuvres dérivées à partir de quelque élément que ce soit du Service Internet.

La Freebox utilise notamment des logiciels publiés sous des licences libres ou open source. L'abonné peut consulter la liste des logiciels concernés, leur licence et télécharger leur code source complet et correspondant sur le site internet « floss.freebox.fr ». Pour chaque version en usage d'un logiciel concerné, l'abonné pourra accéder à son code source complet, au nom de ses auteurs et à la licence le régissant, tant que cette version sera mise à disposition au moyen de la Freebox, puis pendant trois (3) ans après le terme définitif de la mise à disposition de ladite version au moyen de la Freebox.

Afin de perfectionner le Service Internet, l'abonné est informé que Free met régulièrement à jour les logiciels de la Freebox mise à disposition nécessitant le redémarrage de la Freebox par l'abonné. L'abonné autorise, enfin, Free dans le cadre d'un service de maintenance à distance à accéder à la Freebox et à opérer les modifications nécessaires.

## ARTICLE 6. UTILISATION DES IDENTIFIANTS ET CODES CONFIDENTIELS

**6.1.** L'abonné est seul responsable de la garde et de l'utilisation des identifiants et codes confidentiels d'accès au Service Internet que Free lui aura transmis, sauf divulgation imputable à Free. L'abonné s'engage à conserver secret ses identifiants et codes confidentiels et à ne pas les divulguer à des tiers de quelque manière que ce soit.

**6.2.** 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 téléphone. 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 ou du code d'achat par des tiers, l'abonné peut les modifier via l'Espace abonné. En cas d'oubli des identifiants, l'abonné peut demander via l'Espace abonné à Free de les lui transmettre par courrier électronique à l'adresse mentionnée lors de la souscription.

## ARTICLE 7. CONDITIONS FINANCIERES

### 7.1. Prix

L'ensemble des prix du Service Internet, des services complémentaires et optionnels, des frais et du dépôt de garantie figure dans la Brochure Tarifaire, ils sont mentionnés en euros TTC. Le prix du Service Internet ne couvre pas les redevances, abonnements, taxes ou autres moyens de rémunération pouvant être éventuellement demandés par les fournisseurs de services accessibles via le Service Internet et qui restent à la charge exclusive de l'abonné.

### 7.2. Facturation

Les sommes dues par l'abonné au titre du Contrat font l'objet de factures émises mensuellement, d'avance pour le Service Internet, les services complémentaires et optionnels inclus dans une offre forfaitaire et à terme éché pour les communications, services ou options non inclus dans une offre forfaitaire.

Les factures sont communiquées à l'abonné sur un support dématérialisé. Sur simple demande de l'abonné, les factures peuvent lui être adressées sur support papier, à la place du support dématérialisé. Chaque facture est disponible sur l'Espace abonné pendant une période de 12 mois, sauf en cas de résiliation.

### 7.3. Paiement et dépôt de garantie

Free met à la disposition de l'abonné la possibilité de payer le Service Internet par prélèvement automatique sur compte courant (bancaire ou postal), par

carte bancaire ou par numéraire en faisant l'appoint. En cas de prélèvement automatique, l'abonné doit adresser à Free le « Mandat de Prélèvement SEPA » signé, disponible dans l'Espace abonné.

En cas de prélèvement automatique, l'abonné est dispensé du dépôt de garantie prévu ci-après. Un dépôt de garantie, dont le montant figure dans la Brochure Tarifaire, pourra être demandé, à l'abonné pour garantir (i) la restitution dans les conditions définies à l'article 9.4 de la Freebox mise à disposition ainsi que (ii) tout manquement aux obligations financières à la charge de l'abonné. Le dépôt de garantie n'est pas producteur d'intérêt. Son remboursement intervient dans les conditions décrites à l'article 9.5.

Si Free constate, au cours d'un mois donné, un encours de consommation (Stores, jeux etc.) supérieur au montant défini dans la Brochure Tarifaire, elle pourra en informer l'abonné et lui demander le paiement des consommations hors forfait selon les modalités définies dans la Brochure Tarifaire.

**7.4.** Tout retard ou défaut de paiement entraîne l'application d'un intérêt de retard facturé à l'abonné selon les modalités précisées dans la Brochure Tarifaire.

**7.5.** L'abonné est invité à consulter régulièrement l'Espace abonné pour prendre connaissance de tous nouveaux messages et information concernant le Service Internet.

**7.6.** Free peut être amenée à modifier les conditions contractuelles de fourniture du Service Internet. L'abonné en sera informé au moins 1 mois avant l'entrée en vigueur des modifications. En cas de désaccord, l'abonné aura la faculté de résilier le Contrat sans pénalité de résiliation et sans droit à dédommagement dans les 4 mois suivant l'entrée en vigueur des modifications.

Les prix du Service Internet pourront être modifiés en cas d'évolution législative ou réglementaire, par exemple une hausse de la TVA. L'abonné en sera informé au moins 1 mois à l'avance.

## ARTICLE 8. DUREE

Le Contrat est conclu pour une durée indéterminée. Selon l'offre souscrite, il pourra prévoir une période initiale d'engagement de 12 mois. Le Contrat est résiliable à tout moment à l'initiative de l'abonné ou de Free dans les conditions décrites à l'article 9.

## ARTICLE 9. SUSPENSION / RESILIATION

### 9.1. A l'initiative de Free

Free se réserve le droit de suspendre de plein droit et sans préavis le Service Internet, en cas de :

- violation grave ou renouvelée par l'abonné de ses obligations légales ou contractuelles visées aux articles 5.1, 5.2 et 6.1 ;

- perturbation grave et/ou répétée du réseau de boucle locale ayant pour cause ou origine l'accès de l'abonné ;

- demande des autorités nationales judiciaires et/ou administratives compétentes.

En cas de non paiement d'une facture à la date limite de paiement portée sur la facture Free peut, en outre, suspendre le Service Internet, après l'envoi d'un courrier électronique resté sans effet pendant 15 jours. Free peut également suspendre le Service Internet en cas d'absence de régularisation d'un dossier incomplet (justificatif, mandat de Prélèvement SEPA signé) 15 jours après l'envoi par Free d'un courrier électronique à cet effet.

Une fois le Service Internet suspendu et après une mise en demeure adressée à l'abonné restée sans effet pendant huit jours, Free sera en droit de résilier le Contrat avec effet à la fin du mois au cours de laquelle elle a été reçue par l'abonné.

### 9.2. A l'initiative de l'abonné

L'abonné peut résilier le Contrat à tout moment

- soit par lettre recommandée avec avis de réception adressée par l'abonné à Free, comprenant sa demande de résiliation dûment signée, à l'exclusion de toute autre demande de résiliation de l'abonnement d'un tiers, et comportant au minimum ses nom, prénom, son numéro de téléphone ou son identifiant abonné afin d'identifier et d'authentifier sa demande. L'abonné pourra obtenir toutes les informations utiles à la résiliation de son Contrat en contactant le Service Abonné au numéro de téléphone indiqué à l'article 13.1. Le Contrat prend fin au choix de l'abonné, soit dans un délai maximum de 10 jours suivant la réception de la demande de résiliation, soit le dernier jour du mois de réception de la demande de résiliation (date de l'accusé réception faisant foi).

- soit par la souscription effective auprès d'un autre opérateur proposant la portabilité du numéro. Dans ce cas, le Contrat sera résilié par la mise en œuvre par le nouvel opérateur d'une demande de conservation du numéro.

En cas de résiliation du Contrat pendant la période initiale d'engagement, l'abonné reste redevable des mensualités restantes dues sur le Service Internet jusqu'au terme de cette période, sauf si l'abonné justifie d'un motif légitime prévu à l'article 9.6.

La résiliation sur demande directe de l'abonné entraîne la fin du Service Internet, 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 son numéro, il lui appartient de ne pas procéder directement à la résiliation du Contrat.

### 9.3. Déménagement

En cas de déménagement, l'abonné ne pourra pas transférer automatiquement son Service Internet et aura l'obligation d'en avertir préalablement Free. Afin de faciliter les démarches de l'abonné, Free met à disposition de l'abonné, sous réserve d'éligibilité de la nouvelle ligne, une procédure de déménagement accessible dans l'Espace abonné.

### 9.4. Restitution de la Freebox mise à disposition

En cas de résiliation du Contrat, y compris en cas de portabilité, l'abonné s'engage à restituer à Free la Freebox mise à sa disposition au plus tard dans les 15 jours suivants la fin du Contrat. A défaut de restitution dans le délai précité ou en cas de retour incomplet de la Freebox mise à disposition ou en mauvais état de fonctionnement ou en cas de détériorations imputables à

l'abonné, hors cas de vice propre du matériel, Free procédera à la facturation des indemnités forfaitaires mentionnées dans la Brochure Tarifaire.

#### 9.5. Remboursement du dépôt de garantie

Free procédera, le cas échéant, au remboursement du dépôt de garantie dans un délai maximum de 10 jours après restitution de la Freebox dans les conditions de l'article 9.4, sous réserve du paiement des sommes dues à Free au titre du Contrat.

Free pourra procéder à une compensation entre les sommes restant dues par l'abonné et le dépôt de garantie, dès lors que les sommes dues ne sont pas contestées par l'abonné.

#### 9.6. Frais de résiliation

La résiliation du Contrat donne lieu à des frais de résiliation à la charge de l'abonné, dont le tarif et les conditions sont fixées dans la Brochure Tarifaire, sauf si l'abonné justifie d'un motif légitime, notamment en cas : d'exercice du droit de rétractation par un abonné, de preuve par l'abonné d'une non-exécution du Service Internet imputable à Free, de retrait d'une autorisation administrative accordée à Free ou en cas de retrait d'un droit de passage rendant impossible la fourniture du Service Internet, d'évolution du réseau de boucle locale rendant impossible le maintien de la fourniture du Service Internet, de déménagement pour une longue durée, hors du territoire français métropolitain ou déménagement à l'extérieur d'une zone de couverture, de maladie ou handicap physique rendant impossible l'utilisation du Service Internet, de notification de recevabilité en commission de surendettement des particuliers, de licenciement d'un CDI, d'incarcération pour une durée minimum de 3 mois, dans un établissement pénitentiaire, de décès, de force majeure au sens de la jurisprudence de la Cour de cassation.

### ARTICLE 10. QUALITE DE SERVICE

**10.1. Délai de mise en service de l'accès (d'envoi de la Freebox) :** 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 et de l'existence d'un raccordement actif du local de l'abonné à une boucle locale cuivre ou optique.

**10.2. Délai de rétablissement de l'accès :** 15 jours ouvrés à compter de la signalisation de l'abonné.

**10.3. Délai de rétablissement du Service Internet :** dès lors que l'accès est fonctionnel, le délai de rétablissement est de 24 heures à compter de la signalisation.

**10.4. Niveaux de qualité de l'accès pour la fourniture du Service Internet**

Le débit de synchronisation représente le débit maximum négocié entre les équipements actifs d'extrémités de la boucle locale cuivre ou optique placés respectivement chez l'abonné et au niveau du répartiteur d'abonnés opéré par l'OBL. Ce débit est exprimé en IP et est fonction notamment des caractéristiques, de la qualité de l'accès de l'abonné et de la distance de l'installation avec le nœud de raccordement d'abonnés. Les débits ADSL et VDSL sont variables en fonction de la longueur de la ligne. Ce débit peut être vérifié par l'abonné sur l'interface utilisateur de la Freebox accessible à l'adresse suivante <http://mafreebox.freebox.fr/>. 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. Le débit descendant de synchronisation est compris :

- pour l'ADSL entre 128 kbit/s et 22,4 Mbit/s en zone dégroupée ou 17,6 Mbit/s en zone non dégroupée. Débits accessibles sur des lignes inférieures à 500m, en l'absence de perturbations. Débit descendant atteignable en général entre 1 Mbit/s et 15 Mbit/s et débit montant atteignable en général inférieur à 1 Mbit/s.

- pour le VDSL2 entre 128 kbit/s et 100 Mbit/s en zone dégroupée. Débit accessible sur des lignes inférieures à 500m, en l'absence de perturbations. Débit descendant atteignable en général entre 1 Mbit/s et 15 Mbit/s, pouvant être compris entre 15 Mbit/s et 50 Mbit/s pour les lignes les plus courtes (moins de 1 km) et débit montant atteignable en général inférieur à 1 Mbit/s, pouvant atteindre 8 Mbit/s pour certaines des lignes les plus courtes (moins de 1 km).

- pour la fibre entre 128 kbit/s et jusqu'à 5 Gbit/s partagés en descendant (jusqu'à : 2,5Gbit/s sur 1 port Ethernet, 1Gbit/s sur 2 ports Ethernet et 0,5Gbit/s en Wi-Fi). Débit théorique montant maximum jusqu'à 700 Mbit/s.

**10.5.** Le retard dans le délai de mise en service, l'interruption ou le non-respect des niveaux de qualité ouvre droit à une compensation calculée sur le montant de l'abonnement mensuel au prorata temporis de la période de retard, d'interruption ou de non-respect des niveaux de qualité. La compensation sera effectuée sous forme de remboursement par virement bancaire sous 15 jours à compter de la mise en service effective de l'accès, du rétablissement de l'accès ou du ou des services concernés sous réserve que l'abonné ait signalé l'incident et sollicité une compensation. Aucune compensation ne sera due à l'abonné en cas de force majeure, du fait d'un tiers irrésistible et imprévisible, ou de faute de l'abonné.

**10.6.** A titre exceptionnel, à des fins de maintenance ou de mise à jour, Free pourra suspendre l'accès à tout ou partie du Service Internet pendant une période consécutive de 24 heures pour des raisons telles que des opérations indépendantes de sa volonté 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 le Service Internet délivré à l'abonné. En dehors des cas justifiés par l'urgence (conditions climatiques, dommages causés aux réseaux par des tiers, prescriptions des pouvoirs publics) ou la force majeure, Free préviendra l'abonné sur son Site. En cas d'interruption du Service Internet, l'abonné pourra, au besoin en utilisant le formulaire adéquat consultable sur l'Espace abonné afin de faciliter le traitement de sa demande, obtenir de la part de Free le remboursement de l'abonnement mensuel au prorata temporis du défaut d'accès au Service Internet.

Afin d'améliorer considérablement les capacités d'utilisation du réseau, l'abonné autorise Free en cas de disponibilité de la capacité de son accès et de la bande passante à les utiliser. Cette utilisation n'aura aucune incidence

pour l'abonné et ne provoquera aucune interférence sur l'Accès de l'abonné.  
**10.7.** Free met en œuvre des mesures de gestion de trafic pour optimiser l'accès de tous ses abonnés à son réseau. Ces mesures sont mises en œuvre en cas de congestion de son Accès.

### ARTICLE 11. RESPONSABILITE

**11.1.** 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 aux consignes communiquées par Free), soit au fait imprévisible et irrésistible d'un tiers au Contrat, soit à un cas de force majeure prévu à l'article 11.2.

En tout état de cause, si l'abonné n'a pas la qualité de consommateur en ayant recours à des fins professionnelles au Service Internet fourni 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.

**11.2.** 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 12. DONNEES PERSONNELLES

Dans le cadre de la souscription au Service Internet et pendant sa fourniture, Free collecte certaines des données personnelles de l'abonné de façon directe, ou indirecte via des prestataires, afin de fournir les services. Les données personnelles de l'abonné recueillies par Free sont destinées à Free, ainsi qu'aux sociétés du groupe auquel Free appartient et à des sociétés tierces telles que des sous-traitants ou encore à des partenaires commerciaux (pouvant opérer en dehors de l'Union Européenne) garantissant un même niveau de protection de vos données personnelles, essentiellement pour les besoins de l'exécution et de la gestion du Contrat.

A des fins statistiques, certaines des données personnelles de l'abonné seront utilisées en étant préalablement anonymisées. Free pourra également exploiter certaines données personnelles afin d'évaluer et améliorer ses services et d'en développer de nouveaux ainsi que pour réaliser des actions de fidélisation, de prospection, de sondage et de promotion, le cas échéant avec l'accord exprès de l'abonné qui peut revenir sur ses choix à tout moment dans son Espace abonné.

Ces données personnelles sont conservées pour la durée d'exécution du Contrat et/ou pour la durée nécessaire aux finalités des traitements auxquelles l'abonné a consenti et/ou conformément à ce que la loi oblige.

Free met en œuvre toutes les mesures techniques et organisationnelles nécessaires de sécurité afin de protéger les données personnelles de l'abonné et garantir leur confidentialité.

L'abonné dispose d'un droit d'accès, de rectification, de suppression, de limitation et d'opposition pour des motifs légitimes sur les données personnelles le concernant ainsi que d'un droit à la portabilité de ses données personnelles via son Espace abonné ou en adressant un courrier et en justifiant de son identité à : Free – Informatique et Libertés – 75371 Paris Cedex 08 ou en contactant le Délégué à la protection des données du groupe à l'adresse email : [dpo@liad.fr](mailto:dpo@liad.fr). L'abonné dispose également de la possibilité de définir des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de ses données personnelles après son décès, qu'il peut exercer de la même façon.

Pour plus d'information sur le traitement des données personnelles par Free, nous vous invitons à consulter la Politique de confidentialité de Free accessible sur notre site internet <https://www.free.fr/freebox/informations/politique-de-confidentialite/>.

L'abonné peut gratuitement s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique de la part de sociétés tierces sur le site [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr).

### ARTICLE 13. ASSISTANCE / RECLAMATION

**13.1.** Free met à la disposition des abonnés un service d'assistance accessible :

- par téléphone (Hotline) au 32 44 (temps d'attente gratuit au départ d'une Freebox). Les horaires d'ouverture sont précisés sur le Site. Les tarifs d'utilisation de ce service sont indiqués dans la Brochure Tarifaire en fonction de l'offre souscrite par l'abonné.

- en ligne à l'adresse <http://www.free.fr/assistance>. L'accès à ce service est inclus dans le Forfait Freebox.

**13.2.** En cas de réclamation, l'abonné peut s'adresser au :

**1er niveau de réclamation : Service Abonné.** L'abonné doit adresser sa réclamation à Free – Service Abonné - 75371 Paris Cedex 08. Des formulaires prévus à cet effet sont à sa disposition à l'adresse <http://www.free.fr/assistance/360.html> afin de faciliter le traitement de sa requête. 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.

**2nd niveau de réclamation : Service National Consommateur.** Si toutefois l'abonné n'était pas satisfait de la réponse apportée par le Service Abonné, il dispose alors de la possibilité de solliciter le Service National Consommateur en adressant un courrier à l'adresse suivante : Free - Service National Consommateur - 75371 Paris Cedex 08. Un Conseiller Relation Consommateur prendra alors contact avec l'abonné par téléphone ou par courrier afin de réétudier sa demande, et fournira une réponse sous 30 jours ouvrés.

**3ème 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 <https://www.mediation-telecom.org>. Le formulaire de saisine du Médiateur est disponible, sur son site Internet ou auprès du Service National Consommateur sur simple demande.

**ARTICLE 14. COMPETENCE**

Tout litige avec des abonnés professionnels ou commerçants, non réglé à l'amiable, sera de la compétence des juridictions du ressort de la Cour d'Appel de Paris. Pour les autres abonnés les règles de compétence légales s'appliquent.

**Free, SAS, au capital de 3 441 812 euros – RCS Paris 421 938 861  
- Siège social : 8 rue de la Ville l'Evêque – 75008 Paris - N° TVA  
FR60421938861.**

(Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes  
(ARCEP) 14, rue Gerty Archimède, 75012 Paris)

**FORMULAIRE DE RETRACTATION – CGA**

**Informations concernant l'exercice du droit de rétractation**

En cas d'une commande à distance, vous avez le droit de vous rétracter du présent Contrat sans donner de motif dans un délai de 14 jours à compter de la réception des équipements ou du jour de la commande s'il s'agit d'un service sans équipement, pour exercer votre droit de rétractation. Ce délai est respecté si vous nous transmettez votre décision de vous rétracter avant l'expiration du délai de 14 jours.

**1/ Envoi de votre demande**

Pour vous rétracter, vous devez notifier votre décision de rétractation, avant l'expiration du délai précité, au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté, par exemple en utilisant le formulaire de rétractation ci-dessous. La décision de rétractation devra être envoyée à l'adresse figurant dans le formulaire de rétractation.

**2/ Retour des équipements**

Vous devez nous retourner les équipements mis à disposition dans un état propre à une nouvelle commercialisation, accompagnés de tous leurs accessoires, sans retard excessif, et en tout état de cause, au plus tard 14 jours suivant la communication de votre décision de rétractation, exclusivement à l'adresse suivante : **Free - Freebox Rétractation 6 rue Désir Prevost, 91075 Bondoufle, France**. Ce délai est réputé respecté si vous renvoyez les équipements mis à disposition avant l'expiration du délai de 14 jours. A défaut de réception des équipements dans ce délai, Free vous facturera les indemnités forfaitaires mentionnées dans la Brochure Tarifaire.

Les frais directs de retour sont à votre charge.

Votre responsabilité n'est engagée qu'à l'égard de la dépréciation des équipements résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement des équipements.

**3/ Remboursement**

Nous procéderons au remboursement de la totalité des sommes que vous aurez versées au titre du Contrat, au plus tard dans les 14 jours à compter de la date à laquelle nous sommes informés de votre décision de se rétracter, en utilisant le même moyen de paiement que celui que vous aurez utilisé pour la transaction initiale, sauf si vous convenez expressément d'un moyen différent.

Dans l'hypothèse où vous exercez votre droit de rétractation du Contrat dont l'exécution a commencé, à votre demande expresse, avant la fin du délai de rétractation, nous vous facturerons un montant correspondant au Service fourni jusqu'à la communication de votre décision de se rétracter.

Toute commande retournée incomplète et/ou ne respectant pas les présentes conditions et/ou envoyée à une adresse erronée ne sera pas traitée comme retour et ne sera donc pas remboursée.

**FORMULAIRE DE RETRACTATION**

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire **uniquement** si vous souhaitez vous rétracter du Contrat)

Votre numéro de ligne téléphonique : \_\_\_\_\_

Votre identifiant abonné : \_\_\_\_\_

À l'attention de : **FREE - FREEBOX RETRACTATION - 6 RUE DESIR PREVOST - 91075 BONDOUFLE FRANCE**

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la vente du bien (\*) / pour la prestation de service (\*) ci-dessous :

\_\_\_\_\_

Commandé le (\*) / reçu le (\*) : \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

Nom et prénom du consommateur : \_\_\_\_\_

Adresse du consommateur : \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Date : \_\_\_\_\_

Signature du consommateur (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

(\*) Rayez la mention inutile