

Le contrat est constitué du formulaire d'abonnement, de la Brochure Tarifaire et des présentes Conditions Générales (ensemble le « Contrat »).

## ARTICLE 1. DESCRIPTION DES SERVICES

**1.1.** Le service Free (« Service ») comprend la mise à disposition d'un accès par la technologie xDSL ou fibre optique à un réseau de communications électroniques au moyen d'un ou plusieurs équipements (« Freebox ») et de ses (ou leurs) accessoires, permettant à l'abonné, en fonction de la Freebox mise à sa disposition et de l'offre souscrite par l'abonné, de bénéficier, à titre complémentaire, d'un accès aux services suivants :

- Service Internet permettant d'accéder au réseau Internet et à ses différents services (web, courrier électronique, consultation de services en ligne, échange de fichiers et, plus généralement, échange de données à travers le réseau).
- Service de téléphonie permettant d'émettre et recevoir des communications téléphoniques vocales interpersonnelles avec un terminal raccordé sur la Freebox. Ce service permet également à l'abonné d'accéder au moyen de numéros spéciaux à des services téléphoniques édités par des tiers ayant souhaité l'accessibilité depuis Free, et à des conditions tarifaires exclusivement déterminées par ces derniers. Du fait de la technologie utilisée, le Service de téléphonie ne permet pas de garantir le raccordement d'équipements Data (télésurveillance, télécopieurs...) ainsi que l'accessibilité des services afférents.

- Services audiovisuels permettant d'accéder à des contenus audiovisuels (cinéma, musique, documentaires, émissions de télévision...) à la demande (à l'acte – VOD – ou sur abonnement – SVOD) édités par Free ou des tiers, et au service optionnel Freebox TV comprenant un accès à un bouquet de chaînes de télévision, la possibilité de souscrire à des abonnements à des chaînes de télévision éditées par des tiers, et en fonction de l'offre souscrite par l'abonné, un accès à des Stores (applications, jeux, vidéos, musiques...) édités par des tiers. L'abonné dispose de la possibilité de bénéficier du service optionnel Multi TV lui permettant d'accéder au service TV sur un second écran de télévision. L'utilisation concomitante du service optionnel Multi TV sur deux Freebox nécessite de disposer d'un débit minimal de 4,8 Mbit/s en réception.

L'accès à des services, des Stores, des chaînes, bouquets ou contenus audiovisuels ou télévisuels peut être soumis le cas échéant à des conditions définies par l'éditeur du service.

Ces Services sont plus amplement décrits sur le site internet [www.free.fr](http://www.free.fr) (« Site »).

### 1.2. Mise en place et garde de la Freebox

L'accès aux Services se fait au moyen de la Freebox propriété de Free mise à la disposition de l'abonné. La mise à disposition initiale de la Freebox est incluse dans l'abonnement, Free se réservant le droit de renouveler ainsi que de mettre à jour gratuitement de son propre chef cette Freebox et ses logiciels en cas d'évolution du réseau qui la rendrait incompatible. Afin de perfectionner les Services, l'abonné est informé que Free met régulièrement à jour les logiciels de la Freebox 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 y opérer les modifications nécessaires.

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

La Freebox est la propriété exclusive, incessible 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 de ces risques.

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 « [www.floss.freebox.fr](http://www.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.

## ARTICLE 2. CONDITIONS PREALABLES D'ACCES AUX SERVICES

**2.1.** Préablement à la souscription du Service, l'abonné doit disposer d'un raccordement au réseau de boucle locale cuivre et/ou optique conforme à la réglementation en vigueur (« Ligne ») 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, la Ligne de l'abonné doit se situer dans une zone couverte par les technologies xDSL ou fibre optique en France métropolitaine et être déclarée éligible et répondre aux caractéristiques techniques des technologies xDSL ou fibre optique. Pour accéder aux Services audiovisuels, la Ligne de l'abonné doit être située en zone dégroupée ou fibrée par Free et être reliée à un répartiteur qui dispose des équipements de Free nécessaires. Cette information est délivrée au souscripteur en fonction du résultat du test d'éligibilité effectué par l'opérateur de la boucle locale (« OBL ») sur la base des éléments renseignés par l'abonné.

En cas d'inscription d'une Ligne qui s'avérerait inéligible en dépit des informations initialement obtenues auprès de l'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 dans les conditions définies à l'article 8.4. A défaut, Free procédera à la facturation de la Freebox, au tarif mentionné dans la Brochure Tarifaire.

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 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 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 puisse être mis à la charge de l'une ou l'autre des parties.

## ARTICLE 3. MODALITES DE SOUSCRIPTION AUX SERVICES

### 3.1. Souscription

Le Service peut être souscrit sur le Site ou par téléphone en contactant Free. 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 (fournisseur d'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 sa Ligne, associé le cas échéant à une demande de portabilité du numéro. La souscription au Service 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. Dans le cadre d'un mandat associé à une demande de portabilité du numéro, Free se charge de procéder, pour ce qui concerne le numéro porté, à la résiliation du contrat de communications électroniques de cet exploitant. Sauf faute de l'abonné, l'abonné peut bénéficier sur demande écrite d'un dédommagement en cas de dépassement du délai de portabilité.

### 3.3. Conséquence de la souscription

La souscription au Service peut entraîner la coupure de tout service au titre d'un mandat préexistant afférent à la même Ligne 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 la Ligne concernée 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. Droit de 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 conclusion du contrat pour les contrats de prestation de services. Pour les contrats de prestation de services incluant la livraison de biens, le délai de rétractation court à compter de la réception du dernier bien. Pour se rétracter, 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 suivante : Free Rétractation c/o Publidispatch 6, rue Désir Prévost 91075 Bondoufle.

L'abonné devra renvoyer la Freebox, dans son emballage d'origine, dans un état propre à une nouvelle mise à disposition, accompagnée de tous ses accessoires à l'adresse suivante : Free Rétractation c/o Publidispatch 6, rue Désir Prévost 91075 Bondoufle, sans retard excessif, et en tout état de cause, au plus tard 14 jours suivant la communication de sa décision de rétractation. Ce délai est réputé respecté si l'abonné renvoie la Freebox avant l'expiration du délai de 14 jours. 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 fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter.

La demande de portabilité du numéro effectuée auprès d'un autre opérateur au cours de la période de rétractation entraîne les mêmes conséquences que l'exercice du droit de rétractation.

Conformément à l'article L.121-21-8 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 (applications, jeux, VOD).

## ARTICLE 4. UTILISATION DES SERVICES

**4.1.** 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, 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, 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/adsl/pages/informations-legales/protection-de-l-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, s'oblige à ne pas porter atteinte aux droits des tiers, notamment par :

- 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 ;
- 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 est tenu d'employer un langage décent et respectueux. Tous propos injurieux,

violents ou haineux sont totalement prohibés ;

- 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 à des intrusions dans des systèmes informatisés tiers, à ne pas héberger de services agressifs de type botnets, 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).

- l'abonné est informé que Free ne peut exercer de contrôle sur les données qui pourraient transiter par son réseau et sur les contenus qu'elle héberge au sein de son réseau, y compris, à la demande de l'abonné. Free, en tant qu'hébergeur, pourra être amenée à suspendre et, le cas échéant, à supprimer la mise à disposition d'un contenu manifestement illicite. Les données hébergées par Free pour le compte de l'abonné relèvent de la responsabilité de l'abonné. Il appartient à l'abonné de prendre toutes les dispositions utiles pour procéder à des sauvegardes régulières des données hébergées. En particulier, l'abonné veillera à procéder à la récupération des données hébergées préalablement à toute résiliation.

**4.2.** Concernant les Services audiovisuels les droits dont Free est titulaire n'autorisent (i) que l'accès des Services audiovisuels depuis tout terminal raccordé à la Freebox, (ii) que la diffusion du service optionnel Freebox TV à destination de ses abonnés sur un téléviseur ou plusieurs téléviseurs en fonction du nombre d'équipements mis à disposition de l'abonné, et (iii) que l'utilisation des Stores uniquement depuis la Freebox dont dispose l'abonné, et ce pour une utilisation personnelle des Services audiovisuels. L'abonné s'engage à ce que l'œuvre visionnée ou l'enregistrement ou les applications auxquelles il a souscrit ne soient pas relayées sur tout réseau de communications électroniques, dont notamment Internet, ou plus généralement mise à disposition du public par quelque moyen que ce soit. L'utilisation concomitante des Services audiovisuels entraîne la réduction du débit effectif du Service Internet en fonction des programmes visionnés et/ou services utilisés par l'abonné.

**4.3.** Concernant le Service de téléphonie, sont strictement prohibées :

- l'utilisation du Service de téléphonie vers des services accessibles depuis des serveurs vocaux ou Internet (tel que par exemple vers des services de jeux, de chat, de rencontres...) d'une façon plus générale l'utilisation du Service de téléphonie vers toute plateforme de service bénéficiant d'une rémunération directe ou indirecte du fait de la durée des appels passés par l'abonné ;
- l'utilisation ininterrompue du Service de téléphonie par le biais notamment d'une composition automatique et en continu de numéros sur la Ligne de l'abonné ;
- le partage de l'accès téléphonique avec des personnes extérieures au foyer ou à l'organisation pour les personnes morales ;
- l'utilisation, à titre gratuit ou onéreux, du Service de téléphonie en tant que passerelle de réacheminement de communications.

Une telle utilisation pourra faire l'objet d'une restriction à hauteur d'une heure par jour des appels compris dans le forfait émis, 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'utilisation prohibée du Service de téléphonie perdurerait à l'issue de la levée de la restriction, et après une mise en demeure adressée à l'abonné restée sans effet pendant huit jours, Free sera en droit de résilier le Contrat par courrier électronique avec effet à la fin du mois au cours duquel elle a été reçue par l'abonné.

**4.4.** Le droit d'accès et d'utilisation du Service accordé à l'abonné dans le cadre du Contrat est personnel, incessible, non transférable et conditionnée à une utilisation strictement conforme aux stipulations du Contrat.

Outre les cas mentionnés aux articles 4.1 à 4.3, l'utilisation du Service est contraire aux stipulations du Contrat lorsque :

- cette utilisation est à d'autres fins que personnelles,
- cette utilisation a pour objet ou pour effet la commission d'infractions (contraventions, délits ou crimes), ou
- cette utilisation a pour objet ou pour effet la mise à la disposition de tiers du Service, à titre gratuit ou onéreux, notamment sa re-commercialisation.

## ARTICLE 5. UTILISATION DES IDENTIFIANTS ET CODES CONFIDENTIELS

**5.1.** Conformément à la recommandation du Conseil Supérieur de l'Audiotvisuel en date du 15 décembre 2004, Free met à la disposition de l'abonné une fonctionnalité de contrôle parental applicable aux programmes de Catégorie V. Ce dispositif permet de verrouiller l'accès à ces programmes grâce à un code parental. Il est rappelé que le fait de permettre la visualisation par un mineur de contenus à caractère violent ou pornographique peut être sanctionné pénalement en application de l'article 227-24 du Code Pénal.

**5.2.** L'abonné est seul responsable de la garde et de l'utilisation des identifiants d'accès au Service que Free lui aura transmis ainsi que du code parental et du code d'achat que l'abonné aura choisi, sauf divulgation imputable à Free. L'abonné s'engage à conserver secret ses identifiants et code parental/code d'achat et à ne pas les divulguer à des tiers de quelque manière que ce soit. Le code parental doit être choisi et créé par l'abonné via l'espace abonné (« Espace abonné ») accessible depuis la rubrique « Espace abonné » sur le Site à l'adresse suivante <https://subscribe.free.fr/login/>. Le code d'achat doit être choisi et créé par l'abonné via l'interface TV.

**5.3.** 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. 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 ou du code parental/code d'achat, 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 6. CONDITIONS FINANCIERES

### 6.1. Prix

L'ensemble des prix du Service, 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 ne couvre pas les redevances, abonnements, taxes ou autres moyens de rémunération pouvant être éventuellement demandées par les fournisseurs de services accessibles via les Services et qui restent à la charge exclusive de l'abonné.

### 6.2. Facturation

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

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

### 6.3. Paiement et dépôt de garantie

Free met à la disposition de l'abonné la possibilité de payer le Service 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 8.4 de la Freebox 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 8.5.

Si Free constate, au cours d'un mois donné, un encours de consommation (téléphoniques, audiovisuelles, télévisions, 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.

**6.4.** 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.

**6.5.** L'abonné est invité à consulter régulièrement l'Espace abonné pour prendre connaissance de tous nouveaux messages et information concernant les Services.

**6.6.** Free peut être amenée à modifier les conditions contractuelles de fourniture du Service. 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.

## ARTICLE 7. DUREE

Le Contrat est conclu pour une durée indéterminée et est résiliable à tout moment à l'initiative de l'abonné ou de Free dans les conditions décrites à l'article 8.

## ARTICLE 8. SUSPENSION / RESILIATION

### 8.1. A l'initiative de Free

Free se réserve le droit de suspendre de plein droit et sans préavis les Services, en cas de :

- violation grave ou renouvelée par l'abonné de ses obligations légales ou contractuelles visées aux articles 4.1, 4.2, 4.4 et 5.1 ;
- 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.

Free peut, en outre, suspendre les Services après l'envoi d'un courrier électronique resté sans effet, en cas de retard ou non paiement d'une facture dans un délai de 15 jours à compter de la date limite de paiement portée sur la facture. Free peut également suspendre les Services 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 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 par courrier électronique avec effet à la fin du mois au cours duquel elle a été reçue par l'abonné.

### 8.2. A l'initiative de l'abonné

L'abonné peut résilier le Contrat à tout moment :

- soit par lettre recommandée avec avis de réception, en joignant le cas échéant, la Freebox, à l'adresse mentionnée à cet effet dans l'Espace abonné, cette dernière pouvant également être obtenue par l'abonné en sollicitant le service abonné. Afin d'identifier et d'authentifier les résiliations, toute demande de résiliation doit préciser au minimum, les noms, prénoms, le numéro de Ligne de l'abonné ou son identifiant abonné. L'abonné peut au besoin utiliser le formulaire prévu à cet effet mis à sa disposition sur l'Espace abonné. 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.

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

### 8.3. Déménagement

En cas de déménagement, l'abonné ne pourra pas transférer automatiquement son Service 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.

### 8.4. Restitution de la Freebox

En cas de résiliation du Contrat, y compris en cas de portabilité, l'abonné s'engage à restituer la Freebox et tous ses accessoires à Free à l'adresse mentionnée à cet effet dans l'Espace abonné par courrier recommandé 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 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.

### 8.5. 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 8.4, 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 (en ce compris les options TV et les communications téléphoniques) et le dépôt de garantie, dès lors que les sommes dues ne sont pas contestées par l'abonné.

### 8.6. 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 des Services 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 des Services, d'évolution du réseau de boucle locale rendant impossible le maintien de la fourniture des Services, 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 des Services, 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 9. QUALITE DE SERVICE

**9.1.** 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.

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

**9.3.** Délai de rétablissement des services : dès lors que l'accès est fonctionnel, les délais de rétablissement sont les suivants à compter de la signalisation : Service de téléphonie : 72 heures ; Service TV & radio : 24 heures ; Service Internet : 24 heures ; Service de courrier électronique : 24 heures.

#### 9.4. Niveaux de qualité pour la fourniture du service

- 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 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 xDSL garanti par Free est compris :

- pour l'ADSL entre 64 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 64 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 64 kbit/s et 600 Mbit/s (en mode routeur)/1 Gbit/s (en mode bridge). Débit théorique montant maximum jusqu'à 200 Mbit/s. L'activation du mode bridge entraîne la désactivation de certains services telle que visée dans la Brochure Tarifaire.

- Niveau de qualité des services.

Disponibilité du service de téléphonie : supérieure ou égale à 97% sur le mois calendaire écoulé ; du courrier électronique (en envoi et en réception) : supérieure ou égale à 99% sur le mois calendaire écoulé ; de l'affichage et de la mise à jour des pages personnelles : supérieure ou égale à 98% sur le mois calendaire écoulé ; de l'affichage et de la mise à jour de la console de gestion : supérieure ou égale à 98% sur le mois calendaire écoulé.

**9.5.** 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 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.

**9.6.** 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 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 les Services délivrés 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 des Services, 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 aux Services.

Afin d'améliorer considérablement 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.

#### ARTICLE 10. RESPONSABILITE

**10.1.** 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 10.2.

En tout état de cause, si l'abonné n'a pas la qualité de consommateur en ayant 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.

**10.2.** 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 11. DONNEES PERSONNELLES

##### 11.1. Collecte et traitement

Les données personnelles de l'abonné recueillies par Free sont destinées à Free qui est autorisée par l'abonné à les conserver et à les utiliser, ainsi qu'à les communiquer aux personnes morales du groupe auquel Free appartient, à des sociétés tierces ou des sous-traitants (pouvant opérer en dehors de l'Union Européenne) exclusivement pour les besoins de gestion du Contrat conformément aux dispositions de la loi du 6 janvier 1978 modifiée. L'abonné dispose d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et d'opposition sur les données le concernant via l'Espace abonné ou en adressant un courrier et en justifiant de son identité à : Free – Informatique et Libertés – 75371 Paris Cedex 08. 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.

##### 11.2. Annuaire

Free est tenue par la Loi de mettre à disposition de tout éditeur d'annuaire ou fournisseur de service de renseignements téléphoniques la liste de ses abonnés. L'abonné s'étant vu attribuer un numéro de téléphone, assorti le cas échéant à la mise en œuvre de la portabilité du numéro, a la possibilité de s'opposer à tout moment et gratuitement à ce que son numéro de téléphone ainsi que ses coordonnées soient publiés dans les annuaires et/ou communiqués par les services de renseignements. L'abonné peut également limiter à tout moment et gratuitement les critères de parution concernant ses coordonnées, en particulier :

- à ce que l'adresse complète de son domicile ne soit pas communiquée par les services de renseignements et les annuaires, sauf dans le cas d'une adresse professionnelle ;
- à ce qu'il ne soit pas fait référence à son sexe, sous réserve d'absence d'homonymie ;
- que ses données à caractère personnel ne soient pas utilisées dans des opérations de prospection directe par voie postale ou par voie de communications électroniques, à l'exception des opérations concernant la fourniture du service relevant de la relation contractuelle entre l'abonné et Free ;

- ou encore à ne pas figurer dans les listes permettant la recherche inversée de son identité à partir de son numéro de téléphone.

Ces opérations peuvent être effectuées à tout moment, et gratuitement sur l'Espace abonné.

L'attention de l'abonné est attirée sur le fait qu'en application des dispositions réglementaires ces choix de restriction de parution ne se transmettent pas en cas de changement d'opérateur du service téléphonique, notamment dans le cadre de la portabilité du numéro.

**11.3.** En application de la réglementation en vigueur, Free peut être amenée à transmettre à l'abonné toute plainte le concernant dans le cadre de l'utilisation des Services, et à communiquer les éléments d'identification de l'abonné sur réquisition d'une autorité nationale judiciaire et/ou administrative.

#### ARTICLE 12. ASSISTANCE / RECLAMATION

**12.1.** 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, à l'exception des éventuels coûts de communication Internet.

- par télécopie. L'accès à ce service est payant. Le numéro et le coût de la communication sont précisés dans la Brochure Tarifaire.

Dans le cadre du Service, 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 sur laquelle porte la souscription au Service. Les informations pour paramétrer cette connexion figurent dans la Brochure Tarifaire. 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 8 jours, la suspension de l'accès bas débit de secours.

**12.2.** 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 <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 13. 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 €**

**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)  
7, square Max Hymans - 75015 Paris

## CONDITIONS GÉNÉRALES D'ABONNEMENT FREEBOX AU 10 MARS 2015

---

### Formulaire de rétractation

(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 Rétractation  
C/O PUBLIDISPATCH  
6, rue Désir Prévost  
91075 BONDOUFLE

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

\_\_\_\_\_

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

Nom et prénom du consommateur

\_\_\_\_\_

Adresse du consommateur

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

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

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

(\*) Rayer la mention inutile