



# Conditions générales de vente

## “Le Haut Débit Multimédia de Wanadoo”

Les stipulations des présentes conditions générales de vente s'appliquent à tous les forfaits de la gamme "Le Haut Débit Multimédia de Wanadoo", y compris aux Services Additionnels, quel que soit leur canal de vente.

La souscription du Client à l'un des forfaits de la gamme "Le Haut Débit Multimédia de Wanadoo" ainsi que la souscription à l'un des Services Additionnels vaut acceptation pleine et entière des présentes conditions générales.

La signature des Conditions particulières/Formulaire d'abonnement ou la validation en ligne des Identifiants fournis lors de l'enregistrement en ligne entraîne l'acceptation de l'ensemble des conditions générales décrites ci-après.

L'enregistrement en ligne du Client au Service nécessite la lecture et l'acceptation des conditions générales décrites ci-après.

Toute connexion au Service est subordonnée au respect des présentes conditions générales.

Les Formulaires d'abonnement/Conditions particulières font partie intégrante des présentes conditions.

Dans tous les cas le paiement de la première facture vaut acceptation des termes des présentes pour les clients.

Le Client atteste du pouvoir, de l'autorité et de la capacité nécessaires à la conclusion et à l'exécution des obligations prévues aux présentes.

### ARTICLE 1. DÉFINITIONS

Dans les présentes conditions générales de vente, les termes suivants ont, sauf précision contraire, le sens qui leur est donné dans cet article.

**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.

**Client:** personne s'étant identifiée et inscrite à un forfait de la gamme "Le Haut Débit Multimédia de Wanadoo" proposé par France Télécom.

L'inscription se fait par un Enregistrement en ligne ou par la signature des Conditions particulières/Formulaire d'abonnement par le Client.

**Connexion inactive:** connexion au réseau Internet sans effectuer d'échange de données.

**Décodeur:** récepteur-décodeur vidéo.

**DNS:** Domain Name System: système de nom de domaine permettant d'établir une correspondance entre une adresse IP et un nom de domaine.

**Enregistrement en ligne:** demande d'inscription à un forfait de la gamme "Le Haut Débit Multimédia de Wanadoo" effectuée sans intervention humaine extérieure, au moyen d'un serveur d'enregistrement distant et accessible par le réseau téléphonique.

Cette méthode d'inscription ne permet pas l'inscription à tous les services d'accès à Internet offerts par France Télécom et en cas d'abonnement, elle ne permet pas l'utilisation de tous les moyens de paiement.

Cette méthode d'inscription permet au Client d'obtenir les Identifiants immédiatement.

**Équipement:** matériel spécifique et compatible avec le réseau et le Service de France Télécom, indispensable à l'utilisation de tout ou partie du Service tel que la Livebox ou différents modems, le Visiophone, le Décodeur.

**France Télécom:** société qui fournit le Service.

**Identifiant:** terme qui désigne d'une manière générale tout code confidentiel ou mot de passe, permettant au Client de s'identifier et de se connecter au Service. Les Identifiants comprennent notamment l'identifiant de connexion, le mot de passe de connexion, l'adresse de messagerie, le mot de passe de messagerie ainsi que le numéro d'utilisateur.

**Internet:** réseau de plusieurs serveurs reliés entre eux et dont la localisation se situe en divers lieux géographiques à travers le monde.

**IP:** (Internet Protocol) Protocole Internet permettant la communication dans un environnement hétérogène.

**Formulaire d'abonnement/Conditions particulières:** document papier ou électronique remis au Client lors de son adhésion à un forfait de la gamme "Le Haut Débit Multimédia de Wanadoo" proposé par France Télécom.

**Livebox:** passerelle multi-services permettant d'accéder à tout ou partie du Service de France Télécom.

**Paiement à l'acte Wanadoo:** nom du service mis à disposition par France Télécom au Client.

**Service:** service fourni par France Télécom et permettant au Client d'accéder au Service d'accès à Internet et d'utiliser de façon simultanée, sous réserve de compatibilité, les Services Additionnels souscrits par le Client à savoir le Service de TV sur ADSL, le Service de Visiophonie ou le Service de Téléphonie par ADSL.

**Service d'accès à Internet:** 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, de se raccorder au réseau Internet à des débits IP différents en fonction du forfait choisi par le Client lors de la souscription, de communiquer par un système de messagerie électronique, de disposer d'un espace de stockage pour ses pages personnelles hébergées par France Télécom et de services accessoires.

**Services Additionnels:**

- **Service de TV par ADSL:** service permettant d'accéder, entre autre, dans le cadre d'un usage strictement personnel et privé, à des bouquets de chaînes et à des contenus Vidéo à la demande (VoD), fonctionnant grâce à des circuits spécifiques sur la ligne téléphonique utilisant la technologie ADSL dans la Zone de couverture permettant de transporter des signaux vidéos à partir de plates-formes;

- **Service de Visiophonie:** service, permettant au Client, via un Visiophone compatible, de voir ses correspondants, disposant d'une offre de visiophonie, fonctionnant grâce à des circuits spécifiques sur la ligne téléphonique utilisant la technologie ADSL dans la Zone de couverture permettant de porter des signaux vidéos à partir de plates-formes afin:
  - de se raccorder au réseau de téléphonie sur IP,

- d'émettre et de recevoir des appels téléphoniques, depuis l'ensemble des opérateurs avec qui France Télécom a un accord d'interconnexion, et vers l'ensemble des destinations ouvertes dans l'offre, via un interconnexion compatible connecté à une Livebox ou à un modem compatible,
  - de se voir attribuer un numéro de téléphone complémentaire à celui de son abonnement au service téléphonique (notamment de type 087).
- **Service de Téléphonie par ADSL**: service, permettant au Client:
- de se raccorder au réseau de téléphonie sur IP,
  - d'émettre et de recevoir des appels téléphoniques, depuis l'ensemble des opérateurs avec qui France Télécom a un accord d'interconnexion, et vers l'ensemble des destinations ouvertes dans l'offre, via un téléphone compatible connecté à une Livebox,
  - de se voir attribuer un numéro de téléphone non géographique (de type 0871).

**Service Minitel**: nom du service d'accès aux services Minitel mis à disposition, par France Télécom au Client.

**Site Wanadoo**: serveur Internet accueillant le Client lors de sa connexion au Service d'accès à Internet.

**Streaming**: technologie permettant une diffusion continue de contenus, entre le serveur et le poste du Client, par le biais d'un réseau de diffusion quel qu'il soit. Le Client peut ainsi visualiser les vidéos sans avoir à les télécharger au préalable. Cette technologie permet aussi bien de diffuser des contenus en différé ou en direct.

**Vidéo à la Demande (VoD)**: mode de consommation permettant sur requête individuelle, d'avoir accès à un contenu audiovisuel au choix du Client dans un catalogue proposé par France Télécom, au moment souhaité par lui sur l'écran TV, en streaming ou en téléchargement.

**Visiophonie**: terminal téléphonique spécifique permettant d'utiliser le Service de Visiophonie.

**Zones de couverture**: zones géographiques au sein desquelles France Télécom fournit tout ou partie du Service sous réserve de compatibilités techniques. Cette zone géographique dépend de chacun des services, à savoir le Service d'accès à Internet, le Service de TV par ADSL, le Service de Visiophonie, le Service de Téléphonie par ADSL.

## ARTICLE 2. OBJET

Les présentes conditions générales de vente ont pour objet de définir les modalités dans lesquelles, France Télécom met à la disposition du Client, domicilié en France métropolitaine dans les Zones de couverture, pour ses besoins propres dans le cadre d'un usage strictement personnel et privé, le Service, à l'adresse d'installation indiquée lors de la souscription.

Les présentes conditions générales de vente ont également pour objet de définir les conditions dans lesquelles le Client accède et utilise le Service.

## ARTICLE 3. ACCÈS AU SERVICE

Le Service est accessible à partir d'une ligne téléphonique utilisant les technologies ADSL et nécessite un Equipement spécifique compatible en fonction des différents services.

Pour pouvoir accéder au Service, le Client doit se situer dans la Zone de couverture telle que définie aux présentes. La Zone de couverture du Service peut évoluer notamment quant à la fourniture des Services Additionnels de TV sur ADSL et de Visiophonie. Pour connaître le Service Additionnel dont il peut disposer, le Client est invité à se renseigner en points de vente ou depuis le site [www.wanadoo.fr](http://www.wanadoo.fr).

L'accès au Service est possible 24h/24, 7j/7 sauf en cas de force majeure ou d'un événement hors de contrôle de France Télécom et sous réserve des éventuelles interventions de maintenance nécessaires au bon fonctionnement du Service et des Equipements.

Toute connexion au Service d'accès à Internet sera interrompue au bout de vingt-quatre heures (24h).

Dans le cadre du Service de téléphonie sur ADSL, la connexion sera interrompue entre vingt-deux heures (22h) et vingt-quatre heures (24h) dans les conditions précisées à l'article "Service de Téléphonie par ADSL".

Pour pouvoir bénéficier du Service, le Client doit:

- 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 non dégroupée, isolée, analogique, en service et répondant aux caractéristiques de la technologie utilisée par France Télécom pour la fourniture du Service;
- Disposer du libre usage d'un micro-ordinateur configuré et paramétré pour pouvoir accéder au Service. selon les spécifications détaillées à l'adresse suivante: <http://assistance.wanadoo.fr/reponse1286.asp> ou fournies en points de vente.

France Télécom fournira au Client des éléments personnels d'identification, lui permettant d'accéder au Service à savoir notamment identifiant de connexion, mot de passe de connexion, identifiant de messagerie, adresse de messagerie, mot de passe de messagerie, numéro d'utilisateur, mot de passe, code parental dans le cadre du Service de TV sur ADSL.

En cas de souscription au Service de Visiophonie ou de Service de Téléphonie par ADSL, France Télécom, fournira au Client un numéro de téléphone (notamment de type 087) complémentaire à son abonnement au service téléphonique. L'accès au Service nécessite un délai de mise en service qui ne peut excéder quinze (15) jours à compter de la signature des Formulaire d'abonnement/Conditions particulières.

## ARTICLE 4. ÉQUIPEMENTS

### 4.1 - Description

Pour pouvoir utiliser le Service, le Client devra disposer d'Equipements spécifiques et compatibles avec chacun des services ou des forfaits de la gamme "Le Haut débit multimédia de Wanadoo".

Le Client disposant d'un Equipement, antérieurement à la souscription des présentes, peut utiliser celui-ci dès lors qu'il est compatible avec le Service. Les caractéristiques techniques des Equipements sont décrites dans les guides d'installation et d'utilisation correspondant aux Equipements et aux services correspondants.

La liste des Equipements nécessaires à l'utilisation de tout ou partie du Service et des forfaits de la gamme "Le Haut débit multimédia de Wanadoo" est détaillée à l'adresse suivante: <http://assistance.wanadoo.fr/reponse1283.asp> ou fournie en points de vente.

En cas de livraison des Equipements, il appartient au Client de vérifier le contenu desdits Equipements au moment de la livraison et de formuler, si nécessaire, ses réserves motivées, qui devront être confirmées au transporteur, par acte extrajudiciaire ou par lettre recommandée avec avis de réception, dans les trois (3) jours suivant la réception des Equipements.

### 4.2 - Vente - Transfert de Propriété

La propriété de l'Equipement vendu, dans le cadre de la souscription au Service, ne sera transférée au Client qu'une fois effectué le paiement intégral du prix.

En cas de livraison d'un Equipement vendu, la charge des risques de détérioration, de perte ou de vol du terminal sera transférée au Client dès réception. Il devra donc prendre toutes les assurances nécessaires pour la couverture de ces risques.

La liste de ces Equipements est disponible à l'adresse suivante: <http://assistance.wanadoo.fr/reponse1283.asp>.

### 4.3 - Mise à disposition ou location

Certains Equipements peuvent être mis à la disposition du Client ou être proposés à la location par France Télécom. La liste de ces Equipements est disponible à l'adresse suivante: <http://assistance.wanadoo.fr/reponse1283.asp>. Dans ces cas, ces Equipements ne sont pas la propriété du Client mais restent la propriété de France Télécom.

Ces Equipements ne peuvent donc être cédés, sous loués, transformés, donnés en gage ou en nantissement, transférés ou prêtés sous quelque forme que ce soit par le Client à qui il est interdit de disposer des Equipements en dehors de l'utilisation des services.

En cas de saisie ou de toute autre prétention d'un tiers à des droits sur ces Equipements, le Client est tenu de s'y opposer et d'en aviser immédiatement France Télécom afin de lui permettre de sauvegarder ses droits.

Le Client s'engage à maintenir sur ces Equipements la mention de propriété de France Télécom qui y est apposée.

A compter de la réception de ces Equipements et pendant la durée des présentes, le Client est gardien de ces derniers, à charge pour lui de s'assurer pour les dommages qui leurs seraient causés ou de vérifier que ses assurances couvrent bien ce type de sinistre. En cette qualité de gardien, il est et demeure responsable de tous dommages causés aux Equipements. Le Client répond du vol, de la perte ou de des détériorations des Equipements.

Ainsi, le Client devra payer à France Télécom les sommes détaillées et disponibles à tout moment sur l'URL suivante <http://assistance.wanadoo.fr/reponse1167.asp> ou sur simple demande auprès de France Télécom, en cas de vol, perte ou détérioration subie par les Equipements.

### 4.4 - Restitution des Equipements

En cas de résiliation de tout ou partie des présentes par le Client, ce dernier restitue les Equipements, mis à sa disposition ou loués, en bon état de fonctionnement et complets, dans les agences France Télécom, au moment de sa démarche de résiliation. Les frais éventuels occasionnés par la restitution sont à la charge du Client.

Lors de la restitution des Equipements, France Télécom remet au Client un "Bon de restitution" attestant de la restitution effective des Equipements, propriété de France Télécom et des éventuelles réserves sur l'état de ces Equipements.

En cas de non restitution de la Livebox par le Client, au plus tard à la fin du mois de la prise d'effet de la résiliation, et après mise en demeure par courrier restée sans effet pendant un délai de sept (7) jours, France Télécom facturera au Client une somme forfaitaire de deux cents (200) euros.

En cas de non restitution des Equipements nécessaires à l'utilisation des Services Additionnels, au plus tard à la fin du mois la prise d'effet de la résiliation, et après mise en demeure adressée par courrier, pendant un délai de sept (7) jours, France Télécom facturera au Client le coût des Equipements non restitués à leur valeur à neuf, mentionnée au Catalogue des prix de France Télécom et à l'adresse suivante: <http://assistance.wanadoo.fr/reponse1167.asp>.

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

En cas de retour de la Livebox en mauvais état de fonctionnement France Télécom facturera les frais de réparation dans la limite du montant forfaitaire de deux cents (200) euros facturé au Client en cas de non restitution des Equipements. Ce montant est indiqué et disponible à tout moment sur l'URL suivante <http://assistance.wanadoo.fr/reponse1167.asp> et sur demande chez France Télécom. Le Client autorise France Télécom à utiliser ses coordonnées bancaires transmises afin de recouvrer les sommes dues pour les cas énumérés ci-dessus.

Dans l'hypothèse de livraison d'Equipement, ce dernier devra être retourné complet (y compris les accessoires et le guide pratique) et présenter l'aspect du neuf. Le Client reste responsable des détériorations subies par l'Equipement à compter de la réception par ses soins, ainsi que cela est prévu à l'article "Equipements" ci-dessus. Dans le cas d'un retour, le remboursement de ce dernier s'effectuera après acceptation par France Télécom de la marchandise retournée, présentation de la facture du terminal par le Client et vérification du paiement de cette dernière.

#### 4.5 - Entretien

L'entretien des Equipements loués au Client par France Télécom dans le cadre des présentes conditions générales de vente est assuré par le réseau des agences France Télécom.

Cette location inclut l'entretien pièces et main d'œuvre desdits Equipements à compter du jour de la souscription.

Cet entretien est limité au remplacement des pièces défectueuses, à l'exclusion de la réparation de tout autre préjudice. L'entretien ne couvre pas en particulier les éléments mobiles (cordons, fils, prises,...), ni les accessoires dont le renouvellement régulier est nécessaire. Il est toutefois impératif pour l'exercice de cet entretien que l'ensemble des éléments composant les Equipements soient retournés. Lorsque le mauvais fonctionnement est établi, France Télécom se réserve le choix des pièces à modifier ou à changer, des réparations à effectuer, ainsi que les moyens en main-d'œuvre nécessaires à la réparation.

Les frais de retour sont à la charge du Client.

L'entretien exclut les réparations des dommages causés par la foudre et les surtensions, ainsi que les réparations des dommages causés par un usage anormal, par une mauvaise installation ou par une réparation non autorisée par le Client, par des détériorations accidentelles ou dans tout cas de force majeure.

### ARTICLE 5. DESCRIPTION DU SERVICE

Le Service comprend à minima le Service d'accès à Internet.

Le Client peut souscrire à des Services Additionnels dont les modalités et les tarifs sont définis ci-après :

- Service de TV sur ADSL ;
- Service de Visiophonie ou Service de Téléphonie par ADSL.

La souscription à l'un des forfaits de la gamme "Le Haut Débit Multimédia de Wanadoo" entraîne l'activation au Service d'accès à Internet.

Si le Client souhaite bénéficier des Services Additionnels composant le Service, il devra souscrire à chacun des services aux tarifs en vigueur disponibles à l'adresse suivante : <http://assistance.wanadoo.fr/reponse1167.asp> ou fournis en points de vente.

#### 5.1 - Service d'accès à Internet

Le Service d'accès à Internet comprend l'accès au réseau Internet via la technologie ADSL au débit choisi par le Client sur la base des forfaits proposés par France Télécom, un service de "Courrier électronique", un service de "Pages Personnelles" ainsi que l'accès à des "Services Divers".

France Télécom propose au Client plusieurs forfaits dans la gamme "Le Haut Débit multimédia de Wanadoo" permettant différents débits IP basés sur différentes technologies. La liste de ces forfaits est disponible à l'adresse suivante : <http://assistance.wanadoo.fr/reponse1167.asp> ou fournie en points de vente.

La souscription à chacun des forfaits est soumise à des conditions d'éligibilité propres.

France Télécom met à la disposition des Clients, dans le cadre de l'utilisation du Service d'accès à Internet, un forfait limité à la durée. A ce titre, France Télécom propose un logiciel qui leur permet de connaître et de calculer la durée de consommation pour le mois en cours. Les informations transmises via le logiciel attestent entre le Client et France Télécom des heures de connexion consommées par le Client dans le cadre de son forfait sauf preuve contraire apportée par le Client.

Les Clients abonnés à forfait limité au volume dans le cadre du Service d'accès à Internet limité au volume conservent un logiciel qui leur permet de connaître et calculer le volume de téléchargement pour le mois en cours.

A cet effet, les Clients bénéficient toujours d'un forfait de cinq (5) gigaoctets de données téléchargées. Ce forfait correspond à une limitation de données de réception d'Internet sur le micro-ordinateur du Client (download). Ainsi, il est rappelé au Client que la réception de données d'Internet sur son micro-ordinateur s'effectue aussi bien par exemple en cas de téléchargement de fichiers que lorsque le Client navigue sur Internet ou lorsqu'il consulte sa boîte aux lettres électroniques.

Les informations transmises via ce logiciel attestent entre le Client et France Télécom des données téléchargées ("download") par le Client dans le cadre de son forfait, sauf preuve contraire apportée par le Client.

Le Service d'accès à Internet est soumis à des règles d'usage décrites ci-dessous. Le Client déclare accepter les caractéristiques et les limites du Service d'accès à Internet, et en particulier reconnaît :

- que le Service d'accès à Internet, objet des présentes, représente un service de connexion entre le micro-ordinateur du Client et le centre serveur de France Télécom et qu'il ne porte pas sur le contenu des services que le Client pourrait consulter, France Télécom n'exerce aucun contrôle sur les données qui pourraient transiter par l'intermédiaire de son centre serveur et sur le contenu qu'elle héberge à la demande du Client. Le Client garantit France Télécom contre toute réclamation ou recours intenté par un tiers du fait du contenu mis en ligne par ses soins sur les outils de France Télécom. France Télécom, en tant qu'hébergeur de contenus, pourra être amenée à suspendre et, le cas échéant, à supprimer la mise en ligne d'un contenu manifestement illicite. France Télécom propose à ses clients des moyens techniques permettant de restreindre l'accès à certains services et contenus ou de les sélectionner. Ces moyens sont mis à disposition selon des conditions tarifaires spécifiques disponibles sur l'URL suivante <http://assistance.wanadoo.fr/reponse1167.asp> et des conditions d'utilisation disponibles sur [wanadoo.fr](http://wanadoo.fr).
- avoir connaissance de la nature du réseau Internet et en particulier de ses performances techniques et des temps de réponse pour consulter, interroger ou transférer des informations,
- que les données circulant sur Internet ne sont pas protégées, notamment contre des détournements éventuels,
- que la communication de mots de passe, codes confidentiels et d'une manière générale de tous les Identifiants communiqués par France Télécom est faite à ses risques et périls,
- que les données circulant sur Internet peuvent être réglementées en termes d'usage ou être protégées par un droit de propriété. Le Client est seul responsable de l'usage des données qu'il consulte, interroge et transfère sur Internet.
- que la communauté des utilisateurs d'Internet a développé un code de conduite, également appelé Netiquette (consultable sur <http://www.afa-france.com/netiquette.html>), dont la violation peut avoir pour effet d'exclure le contrevenant de l'accès au Service d'accès à Internet, France Télécom ne pourra en aucun cas être tenue responsable de ce fait.
- qu'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. En particulier, France Télécom met en garde les personnes titulaires de l'autorité parentale sur la diversité et la nature des contenus disponibles sur le réseau Internet, lesquelles peuvent être susceptibles de porter préjudice aux mineurs.

Le Client peut effectuer, gracieusement, deux (2) changements de débits par périodes de un (1) an à compter de sa date de souscription au Service d'accès à Internet. Au-delà des deux (2) changements, la migration est soumise à des conditions tarifaires précisées à l'adresse suivante : <http://assistance.wanadoo.fr/reponse1167.asp> ou fournies en points de vente.

Toute modification du débit du Service d'accès à Internet par le Client doit être adressée par écrit au Service Client de France Télécom, avant le vingt (20) du mois pour effet le mois suivant.

En cas de changement, le Client devra s'assurer auprès de France Télécom de l'éligibilité de sa ligne téléphonique à la technologie et au débit souhaité par le Client.

En cas de réponse négative à la demande de changement d'un débit vers un autre, le Client conservera l'abonnement actif au jour de sa demande de changement.

Le Client souhaitant se connecter au Service d'accès à Internet via une autre ligne téléphonique que celle déclarée lors de la souscription au Service, ou lors de l'attente de la construction de la ligne aux technologies ADSL, dispose du service voyageur qui lui permet d'accéder à Internet via une connexion de type RTC (réseau téléphonique commuté) avec paiement à la minute auprès de l'opérateur France Télécom. Le Client qui utilise ce service est facturé par France Télécom au tarif en vigueur au jour de la facturation disponible à l'adresse suivante : <http://assistance.wanadoo.fr/reponse68.asp> ou fourni en points de vente.

L'utilisation de ce service nécessite :

- un modem RTC devant répondre aux configurations décrites dans la rubrique Assistance à l'adresse suivante : <http://assistance.wanadoo.fr/reponse68.asp> ou fournies en points de vente, d'un micro-ordinateur et d'une ligne téléphonique raccordée au réseau de télécommunications de France Télécom ;
- le paramétrage de la connexion Internet du Client en mode RTC par le Client à partir de l'espace Wanadoo à la rubrique "Paramètre" à l'adresse suivante : <http://assistance.wanadoo.fr/reponse68.asp>. Dans cette rubrique, le Client choisit son mode de connexion "service voyageur" et/ou Service d'accès à Internet, la configuration sera ensuite effectuée automatiquement. Dès qu'il souhaite se reconnecter à son Service d'accès à Internet en haut débit, le Client doit faire la démarche de se paramétrer en haut débit.

#### 5.1.1 - Courrier électronique

France Télécom s'engage à mettre à disposition du Client :

- une infrastructure de messagerie électronique;
- un service d'authentification permettant l'accès à la ou les boîtes aux lettres du Client.

France Télécom attribue à chaque Client la possibilité de pouvoir disposer de plusieurs boîtes aux lettres, selon l'offre commerciale en vigueur. Les boîtes aux lettres attribuées sont à usage exclusif du Client dans un cadre familial.

Le Client reste en tout état de cause seul responsable à l'égard de France Télécom de ses propres boîtes aux lettres. Elles ne peuvent en aucun cas être louées ou cédées à titre gratuit ou payant.

France Télécom peut, dans le respect de la législation sur l'interception des correspondances électroniques, communiquer le contenu du courrier électronique de ses Clients aux autorités judiciaires et administratives compétentes, à leurs demandes.

La boîte aux lettres électronique créée lors de la souscription de l'abonnement à un forfait de la gamme "Le Haut débit multimédia de Wanadoo" constitue l'adresse de messagerie électronique principale du Client. Conformément à l'article "Droit d'accès et droit d'opposition au fichier informatisé" du présent contrat, le Client peut exercer un droit d'opposition sur tout ou partie des sollicitations commerciales envoyées par France Télécom.

Par ailleurs, France Télécom peut envoyer au Client sur cette adresse électronique principale des informations relatives à l'utilisation de son Service (exemples: informations relatives à la propagation d'un nouveau virus sur le réseau Internet, délivrance de la facture au format électronique,...). Par conséquent, le Client est tenu de consulter régulièrement cette boîte aux lettres afin de prendre connaissance des messages adressés par France Télécom.

Le détail de l'ensemble des fonctionnalités liées aux boîtes aux lettres électroniques est consultable à tout moment <http://assistance.wanadoo.fr/reponse28.asp> ou fournies en points de vente.

L'accès au service des boîtes aux lettres électroniques est soumis à des conditions générales d'utilisation disponibles en ligne à l'adresse suivante: <http://assistance.wanadoo.fr/reponse1037.asp> ou fournies en points de vente.

L'adresse de messagerie est attribuée par France Télécom ainsi que le mot de passe associé pour chaque boîte aux lettres électronique créée (boîte aux lettres principale et boîte aux lettres secondaire) constituent le "Compte Utilisateur" du Client.

#### 5.1.2 – Pages Personnelles

France Télécom s'engage à mettre en oeuvre les ressources nécessaires pour fournir un accès:

- au service d'authentification qui filtre les connexions pour les seules personnes habilitées;
- à ses Pages Personnelles en consultation et en modification;
- à son portail client;
- à la consultation de ses pages personnelles ouvert à l'ensemble des internautes.

Le Client reconnaît que l'accès à ce service est soumis à des conditions générales d'utilisation disponibles en ligne sur le site Wanadoo à l'adresse suivante: <http://assistance.wanadoo.fr/reponse75.asp> ou fournies en points de vente accessibles avant l'utilisation dudit service.

#### 5.1.3 – Services Divers

Ces services (Minitel, Paiement à l'acte et services optionnels) sont accessibles dès lors que le Client souhaite les utiliser.

- Minitel : le Client reconnaît que l'accès aux services Minitel est soumis à des conditions tarifaires particulières, spécifiées sous la rubrique "Minitel" sur le Site Wanadoo, et que les frais éventuels de consultation de ces services lui seront facturés sur sa facture. Toute consultation effectuée à partir de l'Identifiant du Client sera réputée être faite par le Client lui-même. Toutefois France Télécom limite la consultation des services Minitel à un montant mensuel maximum dont le seuil et les conditions sont précisés dans le Formulaire d'abonnement/Conditions particulières.
- Paiement à l'acte: France Télécom met à la disposition de ses Clients un service intitulé "Paiement à l'acte". Le Client reconnaît que l'accès à ce service est soumis à des conditions disponibles et accessibles avant chaque achat.
- France Télécom propose des services optionnels qui peuvent être souscrits en sus de son abonnement au Service. Cependant, certains de ses services optionnels pourront être inclus dans certains forfaits du Service d'accès à Internet que France Télécom propose au Client.

L'utilisation de chacun des services optionnels est régie par des conditions générales d'utilisation propre audit service optionnel disponible à l'adresse suivante: <http://assistance.wanadoo.fr/reponse75.asp> ou fournies en points de vente.

#### 5.2 – Service de TV sur ADSL

Ce Service constitue une offre d'accès à un bouquet de chaînes de télévision numérique accessible à partir d'une ligne téléphonique utilisant la technologie ADSL. Il est fourni avec un Décodeur, une télécommande et une carte Viacces. Le service permet d'accéder à des bouquets de chaînes sous réserve de la souscription à un abonnement payant auprès d'un fournisseur de bouquets de télévision. Par ailleurs, ce Service donne accès à des contenus de cinéma et de télévision à la demande (VoD) sous réserve de l'application des conditions de la

VoD. Le Client reconnaît que l'accès aux services VoD est soumis à des conditions tarifaires particulières, spécifiées sous la rubrique "VoD".

Le Client devra, au moment de la souscription au Service de TV sur ADSL, verser un dépôt de garantie d'un montant de soixante quinze euros (75 €) pour le Décodeur. Les modalités de constitution de ce dépôt de garantie sont précisées dans les conditions particulières. Le dépôt de garantie n'est pas producteur d'intérêts. Son remboursement intervient dans un délai maximum de un (1) mois après la résiliation du Service de TV sur ADSL, sous réserve du paiement des sommes dues à France Télécom à la condition que ces dernières n'aient pas fait l'objet d'une contestation réelle et sérieuse par le Client et sous réserve du retour notamment du Décodeur. Dans l'hypothèse où les sommes éventuellement dues par le Client n'auraient pas fait de sa part l'objet d'une contestation réelle et sérieuse, il est expressément convenu que le montant du dépôt de garantie versé par le Client et les sommes dues par ce dernier se compenseront. Le remboursement du dépôt de garantie se fera soit par chèque, soit par virement des sommes sur le compte bancaire du Client.

L'abonnement à des bouquets de chaînes et plus généralement à tout autre service de tiers fait l'objet d'un contrat distinct.

Le Client reconnaît être informé que:

- Le modem permettant l'accès au Service de TV sur ADSL est seulement adapté à certains systèmes d'exploitation rappelés dans le guide d'utilisation;
- Le Service de TV sur ADSL peut être incompatible ou présenter des dysfonctionnements avec tout autre type de configuration;
- Le Service de TV sur ADSL peut être incompatible avec certains logiciels de communication (émulateurs, fax, Minitel,...), d'applications ou autres logiciels, avec des services de France Télécom, et certains Services d'accès à Internet tels que précisés dans l'article "Incompatibilités".

Le Client prend toutes les mesures nécessaires pour s'assurer de la compatibilité de ses équipements terminaux et du bon fonctionnement de son câblage téléphonique, pour disposer du Service de TV sur ADSL.

Il est précisé que le Service de TV sur ADSL est facturé en sus de l'abonnement au Service d'accès à Internet aux tarifs disponibles à l'adresse suivante: <http://assistance.wanadoo.fr/reponse1167.asp> ou fournies en points de vente.

#### 5.3 – Service de Visiophonie

Le Service de Visiophonie est accessible à partir d'une ligne téléphonique utilisant la technologie ADSL.

Lors de l'activation du Service de Visiophonie, le Client se verra attribuer un numéro de téléphone différent de celui de son abonnement fixe notamment de type 087 pour émettre et recevoir des appels.

Pour pouvoir bénéficier du Service de Visiophonie, le Client devra utiliser ce numéro de téléphone qui lui aura été attribué au moment de l'activation du Service.

Le Client disposera ainsi de la possibilité d'émettre et de recevoir des communications en mode "visio" avec un Visiophone compatible qui sera directement branché sur la Livebox ou sur son modem compatible, si ses correspondants sont équipés d'un Visiophone et d'une offre de visiophonie compatible.

Le Client bénéficie dans le cadre de son abonnement au Service d'un forfait illimité de communications locales et nationales valables 24h sur 24 et 7 jours sur 7 vers les numéros fixes en France métropolitaine.

Le Client peut prendre connaissance à tout moment des numéros de téléphone inclus dans son Service de Visiophonie à l'adresse suivante: <http://assistance.wanadoo.fr/reponse1029.asp> ou fournies en points de vente.

Le numéro de téléphone attribué par France Télécom est accessible sous quelque forme que ce soit par le Client. Le numéro est personnel et ne peut être cédé à titre gratuit ou payant.

Sont exclus du forfait, les appels vers les mobiles (GSM, UMTS,...), vers les DOM-TOM et les collectivités Territoriales (St Pierre et Miquelon et Mayotte), vers les services spéciaux nationaux et internationaux accessibles par une numérotation particulière ou faisant l'objet d'une tarification spécifique (Transpac, Teletel, Audiotel, Minitel,...), les numéros IP non compatibles notamment numéro IP de Tiscali et numéro IP de Wengo disponible à l'adresse suivante: <http://assistance.wanadoo.fr/reponse1233.asp> ou fournies en points de vente, les appels vers les numéros d'accès à Internet et certains numéros géographiques ou non géographiques dont l'usage est abusif. De même le forfait ne s'applique pas aux communications passées avec les cartes France Télécom.

Constitution des cas d'utilisation abusifs du Service de Visiophonie, sans que la liste ci-après ne présente un caractère:

- l'utilisation du Service de Visiophonie à des fins autres que personnelles (notamment aux fins d'en faire commerce ou par exemple, partager l'accès téléphonique avec des personnes extérieures au foyer);
- l'utilisation à titre gratuit ou onéreux du Service de Visiophonie en tant que passerelle de rattachement de communications;
- l'utilisation ininterrompue du Service de Visiophonie par le biais notamment d'une composition automatique et en continu de numéros sur la ligne;
- la programmation d'un télécopieur en vue de la diffusion de télécopies à des fins publicitaires ou promotionnelles ou d'envoi en masse de télécopies ("fax mailing");
- l'utilisation simultanée du Service de Visiophonie sur une même ligne téléphonique;

- l'envoi en masse de messages, de façon automatisée ou non, et ce, quel qu'en soit la finalité;
- la cession ou la revente, totale ou partielle, du Service de Visiophonie;
- l'utilisation du forfait vers des services accessibles depuis des serveurs vocaux ou Internet, consultables par le biais d'un numéro géographique et d'une façon plus générale l'utilisation du forfait vers toute plate-forme de services bénéficiant d'une rémunération directe ou indirecte du fait de la durée des appels passés par le Client.

Le Client reconnaît et accepte ces limitations d'appels.

Les communications vers les mobiles et l'International sont facturées à la seconde près sur la base d'un tarif à la minute, selon la destination, après facturation d'un coût de mise en relation.

Les tarifs sont disponibles à tout moment à l'adresse suivante: <http://assistance.wanadoo.fr/reponse1167.asp> ou fournis en points de vente.

Il est précisé que le Service de Visiophonie ainsi que les communications téléphoniques hors appels locaux, et nationaux sont facturés en sus de l'abonnement au Service d'accès à Internet aux tarifs disponibles à l'adresse suivante: <http://assistance.wanadoo.fr/reponse1167.asp> ou fournis en points de vente.

#### **5.4 – Service de téléphonie par ADSL**

Le Service de téléphonie par ADSL permet au Client de disposer d'une deuxième ligne téléphonique sur ADSL en plus de sa ligne téléphonique classique (RTC), incluant:

- la réception d'appels sur un numéro à dix (10) chiffres de type 0 874;
- l'émission d'appels illimités depuis le numéro de type 0 874 partout en France métropolitaine vers tous les numéros de téléphone fixes locaux et nationaux et vers les numéros IP compatibles.

Sont exclus du forfait du Service de téléphonie par ADSL, les appels vers les numéros mobiles (GSM, UMTS...), vers les numéros d'urgence, vers les DOM-TOM et les collectivités Territoriales (St Pierre et Miquelon et Mayotte), vers l'International, vers les services spéciaux nationaux et internationaux accessibles par une numérotation particulière ou faisant l'objet d'une tarification spécifique (Transpac, Teletel, Audiotel, Minitel,...), les numéros IP non compatibles dont la liste est disponible à l'adresse suivante: <http://assistance.wanadoo.fr/reponse1233.asp> ou fournie en points de vente, les appels vers les numéros d'accès à Internet et certains n° géographiques ou non géographiques dont l'usage est abusif. De même le forfait ne s'applique pas aux communications passées avec les cartes France Télécom.

Constituent des cas d'utilisation abusifs du Service de Téléphonie par ADSL, sans que la liste ci-après ne présente un caractère exhaustif:

- l'utilisation du Service de Téléphonie par ADSL à des fins autres que personnelles (notamment aux fins d'en faire commerce ou par exemple, partager l'accès téléphonique avec des personnes extérieures au foyer, utilisation du forfait à caractère professionnel);
- l'utilisation à titre gratuit ou onéreux du Service de Téléphonie par ADSL en tant que passerelle de réacheminement de communications;
- l'utilisation ininterrompue du Service de Téléphonie par ADSL par le biais notamment d'une composition automatique et en continu de numéros sur la ligne;
- la programmation d'un télécopieur en vue de la diffusion de télécopies à des fins publicitaires ou promotionnelles ou d'envoi en masse de télécopies ("fax mailing");
- l'utilisation simultanée du Service de Téléphonie par ADSL sur une même Ligne;
- l'utilisation du forfait sur des lignes groupées ou sur une ligne RNIS;
- l'envoi en masse de messages, de façon automatisée ou non, et ce, quel qu'en soit la finalité;
- la cession ou la revente, totale ou partielle, du Service de Téléphonie par ADSL.

Le Client reconnaît et accepte ces limitations d'appels.

Le Client peut prendre connaissance à tout moment des numéros de téléphone inclus dans son Service de Téléphonie par ADSL à l'adresse suivante: <http://assistance.wanadoo.fr/reponse1031.asp> ou fournis en points de vente.

Il est précisé que le Service de téléphonie par ADSL ainsi que les communications téléphoniques hors appels locaux, et nationaux sont facturés en sus de l'abonnement au Service d'accès à Internet aux tarifs disponibles à l'adresse suivante: <http://assistance.wanadoo.fr/reponse1167.asp> ou fournis en points de vente.

Le Client disposera ainsi de la possibilité d'émettre et de recevoir des communications téléphoniques vocales avec un Equipement téléphonique compatible qui sera directement branché sur la Livebox via son Service d'accès à Internet. Pour cela, il sera attribué au Client un numéro de téléphone de type 0 871, différent du numéro de téléphone attribué pour sa ligne téléphonique RTC. Le numéro de téléphone attribué par France Télécom est incessible sous quelque forme que ce soit par le Client. Le numéro est personnel et ne peut être cédé à titre gratuit ou payant.

Le Client, pour pouvoir utiliser le Service de téléphonie par ADSL devra disposer d'une Livebox et devra raccorder un téléphone filaire ou sans fil compatible conformément aux paramètres et aux dispositions du manuel d'utilisation de cette Livebox.

Le Client recevra sur son adresse électronique principale de son compte Wanadoo, un courrier électronique de confirmation de mise en service de sa ligne téléphonique au Service de téléphonie par ADSL.

Une fois que le Client aura confirmation de l'activation de son Service de téléphonie par ADSL il devra débrancher, puis rebrancher électriquement sa Livebox. Le Client déclare avoir pris connaissance de la distinction entre les différentes tonalités propres aux services de Wanadoo et à celle de l'opérateur sur le site [www.wanadoo.fr](http://www.wanadoo.fr) à l'adresse suivante: <http://assistance.wanadoo.fr/reponse1160.asp>.

Lorsque le Client entendra la tonalité composée d'une série de bips, différente de la tonalité de sa ligne de téléphonie fixe classique et lorsque la diode rouge de la Livebox clignotera, et uniquement dans ces cas là, la communication sera facturée sur la facture Wanadoo.

TOUTEFOIS, SI LA DIODE ROUGE SUR LA LIVEBOX EST ETEINTE ET/OU EN L'ABSENCE DE LA TONALITE COMPOSEE D'UNE SERIE DE BIPS AU DECROCHAGE DU TELEPHONE, ET CE MEME SI LE TELEPHONE EST RACCORDE A LA LIVEBOX, LE SERVICE DE TELEPHONIE PAR ADSL N'EST PAS DISPONIBLE. DANS CE CAS, SOIT LE CLIENT NE PEUT PAS PASSER D'APPEL, SOIT LE CLIENT PEUT PASSER DES APPELS QUI SERONT FACTURES SUR LA FACTURE DE L'OPERATEUR DE TELEPHONE FIXE DU CLIENT SELON LES CONDITIONS TARIFAIRES HABITUELLES DE CE DERNIER.

Il est rappelé au Client que pour les communications vers d'autres numéros qu'en local et national vers des numéros de téléphone fixes, le Client sera facturé selon la grille tarifaire disponible à l'adresse suivante: <http://assistance.wanadoo.fr/reponse1029.asp> ou fournie en points de vente dont il reconnaît en avoir pris connaissance.

Les appels depuis le Service de téléphonie par ADSL vers certains numéros notamment les numéros d'urgence, les numéros courts, les numéros spéciaux (notamment numéros audiotel) ne sont pas disponibles. La liste des numéros qui ne pourront pas être appelés depuis le Service de téléphonie par ADSL est disponible sur le site [www.wanadoo.fr](http://www.wanadoo.fr) à l'adresse suivante: <http://assistance.wanadoo.fr/reponse1031.asp> ou fournie en points de vente.

La liste des numéros autorisés est disponible sur le site [www.wanadoo.fr](http://www.wanadoo.fr) à l'adresse suivante: <http://assistance.wanadoo.fr/reponse1031.asp> ou fournie en points de vente.

La communication téléphonique dans le cadre du Service de téléphonie par ADSL sera automatiquement interrompue au bout de deux (2) heures. Ainsi, chaque appel du Client ne pourra excéder cette durée.

Toute connexion au Service de téléphonie par ADSL sera interrompue lors de la coupure de la connexion ADSL. Il est rappelé au Client que sa connexion sera interrompue au plus tard au bout de vingt-quatre (24) heures.

Dans un premier temps, la connexion au Service d'accès à Internet sera interrompue au bout de vingt deux (22) heures de connexion sauf si le Client est en communication dans le cadre de son Service de téléphonie par ADSL. Dans ce cas, la session Internet sera coupée dès lors que le Client n'est plus en communication depuis sa seconde ligne téléphonique, c'est à dire qu'il n'utilise plus son Service de téléphonie par ADSL dans la limite de vingt-quatre (24) heures de session Internet.

Toutefois, si le Client utilise toujours son Service de téléphonie par ADSL sur la même communication, le Client sera informé quelques minutes avant la coupure au bout de vingt-quatre (24) heures de la session du Service par un signal sonore. Enfin, quelques instants avant la coupure de la session Internet, si le Client est toujours en communication depuis sa seconde ligne téléphonique, il sera informé par un second signal sonore de la coupure.

Au bout de vingt quatre (24) heures, la session Internet sera interrompue ainsi que la communication du Client utilisant le Service de téléphonie par ADSL.

Pour pouvoir utiliser à nouveau le Service de téléphonie par ADSL, le Client devra attendre que la connexion à ce service soit rétablie qui se matérialisera par une diode rouge clignotante sur la Livebox et par la tonalité composée d'une série de bips, différente de la tonalité de sa ligne de téléphonie fixe classique bips au décroché du téléphone propres au Service de téléphonie par ADSL.

Le Client est informé que s'il souhaite utiliser le Service de téléphonie par ADSL avant le rétablissement de la connexion ADSL, il sera facturé par son opérateur de téléphonie fixe conformément aux tarifs pratiqués par ce dernier.

Le Client dispose de la possibilité d'utiliser le Service de téléphonie par ADSL même lorsque l'ordinateur est éteint à condition que la Livebox reste allumée. Dans ce cas, le Client devra vérifier que la diode rouge de sa Livebox est clignotante et s'assurer que la tonalité correspond bien à la sonnerie du Service de téléphonie par ADSL.

#### **ARTICLE 6. INCOMPATIBILITÉS**

Certains forfaits du Service d'accès à Internet ne sont pas compatibles avec tout ou partie des Services Additionnels.

Par ailleurs, certains Equipements sont incompatibles avec certains Services Additionnels et/ou certains forfaits du Service d'accès à Internet.

De même, certains services optionnels peuvent être incompatibles avec certains forfaits du Service d'accès à Internet et peuvent être incompatibles entre eux. Le Service de Visiophonie et le Service de Téléphonie par ADSL sont incompatibles entre eux.

Les règles de compatibilité sont déterminées à l'adresse suivante : <http://assistance.wanadoo.fr/reponse1282.asp> ou fournies en points de vente.

## ARTICLE 7. INSTALLATION ET MISE EN SERVICE DU SERVICE

**7.1 – Installation par le Client des Équipements spécifiques au Service**  
Le Client effectue l'installation du Service et des Équipements, sous sa propre responsabilité, selon le même processus que celui détaillé dans les guides d'installation et d'utilisation des services correspondants.

### 7.2 – Mise en service par France Télécom

La mise en service est effectuée par France Télécom au niveau de ses plates-formes de services.

La mise en service du Service d'accès à Internet et du Service de TV par ADSL sera considérée comme effective à la date stipulée dans le courrier transmis au Client. La date de mise en service concerne non seulement la première souscription au Service d'accès à Internet et au Service de TV par ADSL, mais également la fourniture du Service d'accès à Internet au Service de TV par ADSL au Client qui ayant précédemment souscrit au Service d'accès à Internet et au Service de TV par ADSL démantelé au sein de la Zone de couverture.

France Télécom est fondée à facturer le Service d'accès à Internet à compter de la date de mise en service telle que définie ci-dessus.

## ARTICLE 8. SERVICE APRÈS-VENTE/GARANTIE

En cas de dysfonctionnement des Équipements mis à disposition par France Télécom dans le cadre du Service, France Télécom assurera l'échange standard des Équipements, sous réserve que le Client rapporte dans le point de Service après-vente que lui indiquera son distributeur ou l'assistance technique par téléphone, et sous réserve que le Client ne soit pas à l'origine de son dysfonctionnement.

En cas de dysfonctionnement des Équipements vendus par France Télécom, la garantie du constructeur sera appliquée sous réserve que le Client rapporte dans le point de Service après-vente que lui indiquera son distributeur ou l'assistance technique par téléphone, et sous réserve que le Client ne soit pas à l'origine de son dysfonctionnement.

## ARTICLE 9. DURÉE

Le Service d'accès à Internet est conclu pour une durée indéterminée, avec une période initiale d'abonnement à compter de la souscription par le Client qui varie en fonction du forfait choisi par ce dernier et figure dans le Formulaire d'abonnement/Conditions particulières des offres "Haut débit multimédia de Wanadoo" ou à l'adresse suivante : <http://assistance.wanadoo.fr/reponse1167.asp>. S'agissant de la souscription à l'un des Services Additionnels, la période initiale d'abonnement est de douze (12) mois sur le Service Additionnel choisi à compter de sa souscription.

La souscription à l'un des Services Additionnels est sans effet sur la période initiale d'abonnement du Service d'accès à Internet et des éventuels Services Additionnels souscrits par ailleurs par le Client.

## ARTICLE 10. RÉSILIATION

### 10.1 – Suspension

France Télécom se réserve le droit, conformément à l'article "Service d'accès à Internet", de suspendre de plein droit le Service d'accès à Internet, sans préavis ni indemnité dans les cas où :

- un quelconque acte de piratage ou de tentative d'utilisation illicite des informations circulant sur le réseau à pour cause ou origine le compte du Client;
- piratage ou tentative de piratage des équipements du réseau de France Télécom nécessaires à la fourniture du Service ayant pour cause ou origine la connexion avec le poste du Client;
- les utilisateurs d'Internet signalent que le Client ne respecte pas la Netiquette; ou fait un usage du Service d'accès à Internet de nature à porter préjudice aux tiers; ou qui serait contraire aux bonnes mœurs ou à l'ordre public et, dans tous les cas, après enquête par France Télécom.

France Télécom se réserve le droit de suspendre de plein droit le Service, sans indemnité dans les cas suivants :

- l'adresse du Client telle que communiquée par celui-ci ne correspond pas à son adresse effective;
- commercialisation du Service sous quelque forme que ce soit par un Client à un ou 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 téléphonique par un modem non compatible avec le réseau de France Télécom conformément au guide d'utilisation.

Une telle suspension interviendra après mise en demeure adressée au Client par courrier restée sans effet pendant un délai de deux (2) jours à compter de la présentation au Client de ladite lettre.

### 10.2 – Résiliation à l'initiative du Client

Toute résiliation à l'initiative du Client devra être adressée à France Télécom par courrier au Service Client.

Le Client pourra obtenir toutes les informations utiles à la résiliation de son abonnement en contactant le Service Client de France Télécom selon les

modalités décrites dans la rubrique "Assistance", disponible en ligne à l'adresse suivante <http://assistance.wanadoo.fr/contact.asp> ou fournies en points de vente. La résiliation à l'initiative du Client requiert avant le vingt (20) du mois en cours produira ses effets à la fin du mois civil suivant.

Dans le cas de résiliation anticipée du Service d'accès à Internet ou du Service Additionnel pendant la période initiale d'abonnement, le Client restera redevable des mensualités restant dues.

La résiliation du Service d'accès à Internet entraîne la résiliation automatique du Service détenu par le Client. Cette résiliation entraînant la résiliation anticipée d'un ou plusieurs Services Additionnels, le Client restera redevable des mensualités restant dues sur ces Services Additionnels.

Le Client peut mettre fin aux présentes pour motif légitime tel que :

- pour le Service d'accès à Internet, le Service de TV sur ADSL, le Service de Visiophonie ou le Service de Téléphonie sur ADSL, démantèlement 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 démantèlement;
- 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 démantèlement au sein de la Zone de couverture, France Télécom facturera au Client des frais de mise en service sur le Service d'accès à Internet et sur les Services Additionnels concernés selon la grille tarifaire disponible à l'adresse suivante : <http://assistance.wanadoo.fr/reponse1167.asp>.

En cas de démantèlement du Client détenteur d'un ou plusieurs Services Additionnels dans une Zone non couverte par la technologie afférente à ces Services Additionnels, le Client conservera son Service d'accès à Internet et le ou les Services Additionnels disponibles sur cette zone.

Le démantèlement du Client au sein de la Zone de couverture du Service est sans effet sur la période initiale d'abonnement, laquelle n'est pas prolongée automatiquement de ce fait.

### 10.3 – Résiliation à l'initiative de France Télécom

Une fois le Service suspendu, France Télécom pourra résilier de plein droit le Service sans indemnité après une mise en demeure adressée au Client par courrier restée sans effet pendant un délai de deux (2) jours à compter de sa réception.

La résiliation, par France Télécom, du Service d'accès à Internet entraîne la résiliation automatique du Service détenu par le Client. Cette résiliation entraînant la résiliation anticipée d'un ou plusieurs Services Additionnels, le Client restera redevable des mensualités restant dues sur ces Services Additionnels.

## ARTICLE 11. TARIFS ET CONDITIONS DE PAIEMENT

Les tarifs en vigueur (notamment de l'abonnement au Service et des éventuels frais de mise en services propres au Services additionnels) sont disponibles à l'adresse suivante <http://assistance.wanadoo.fr/reponse1167.asp> et fournis en points de vente.

Les frais du premier mois d'abonnement au Service sont calculés au prorata du nombre de jours.

Le terme des frais d'abonnement mensuel au Service est à échoir.

Il est précisé que les tarifs auxquels les présentes font référence sont :

- les éventuels frais de mise en service pour le Service d'accès à Internet et/ou les Services Additionnels concernés disponibles à l'adresse suivante : <http://assistance.wanadoo.fr/reponse1167.asp>. En cas de démantèlement du Client au sein de la Zone de couverture, France Télécom lui facturera également de tels frais de mise en service;
- les frais d'abonnement mensuels au Service (à savoir au Service d'accès à Internet ainsi qu'aux éventuels Services Additionnels souscrits par le Client);
- les frais de connexion liés au dépassement des forfaits dans le cadre des offres au Service d'accès à Internet limitées à la durée ou au volume. Le calcul de ces frais sera précisé dans les Conditions particulières/Formulaire d'abonnement ou à l'adresse suivante : <http://assistance.wanadoo.fr/reponse1167.asp>;
- en cas de souscription au Service de Visiophonie ou au Service de Téléphonie par ADSL, les éventuels frais mensuels liés aux communications locales et nationales (grande distance et voisinage), passées en dehors des forfaits, ainsi que les communications vers les mobiles et l'international. Les tarifs applicables sont disponibles à l'adresse suivante : <http://assistance.wanadoo.fr/reponse1167.asp>;
- les éventuels frais mensuels liés à la location des Équipements loués par France Télécom;
- les éventuels frais liés à la consultation de services en ligne facturés par France Télécom, et en particulier les services Minitel, voyageur et paiement à l'acte sous la rubrique "Achats service plus";
- les éventuels frais liés à la consultation de films dans le cadre de la VoD.

Un intérêt de retard, égal à une fois et demie le taux de l'intérêt légal en vigueur au jour de la facturation, sera appliqué sur les sommes restant dues à la date limite de paiement figurant sur la facture. Cet intérêt est calculé sur le montant hors taxes des sommes dues, par périodes indivisibles de quinze (15) jours à compter du premier jour de retard suivant la date d'échéance de la facture.

En outre, France Télécom se réserve le droit de suspendre l'exécution des présentes sans indemnités si le Client ne s'acquitte pas des sommes dues et après envoi d'une mise en demeure de régulariser restée sans effet pendant un délai de huit (8) jours.

En cas de demande de délivrance de duplicatas de factures par le Client, France Télécom facture le Client de la somme forfaitaire indiquée et disponible à tout moment sur <http://assistance.wanadoo.fr/reponse1167.asp> ou fournie en points de vente sous la rubrique "duplicatas de factures".

France Télécom édite périodiquement une facture papier ou électronique indiquant les sommes à payer ainsi que la date d'échéance du paiement. Le décompte des sommes à payer effectué par France Télécom fait la preuve des opérations ou achats réalisés par le Client via ce Service.

## **ARTICLE 12. UTILISATIONS DES CODES CONFIDENTIELS ET IDENTIFIANTS D'ACCÈS AU SERVICE**

L'ensemble des éléments permettant au Client de s'identifier et de se connecter au Service sont personnels et confidentiels.

Le Client s'engage à conserver secrets ses Identifiants et à ne pas les divulguer sous quelque forme que ce soit.

En cas de perte ou de vol d'un des Identifiants par le Client, ce dernier en informera immédiatement France Télécom par tout moyen. France Télécom procédera aussitôt à leur annulation. La responsabilité du Client, quant à l'utilisation des Identifiants, sera dérogée à l'égard de France Télécom dès la réception de cette information.

Les nouveaux Identifiants seront transmis au Client par téléphone après que ce dernier ait communiqué les éléments permettant de l'identifier. Les nouveaux Identifiants seront aussi confirmés par courrier.

Il est précisé que tout usage des Identifiants du Client est fait sous sa entière responsabilité.

Le Service autorise une seule connexion à la fois par Identifiants. Toute tentative de connexion simultanée avec le même Identifiant pourra faire l'objet d'une suspension, sans préavis, du Service par France Télécom.

Le Client dispose, en fonction de son Equipement, de la faculté de partager sa connexion à partir de son Identifiant dans le cadre d'un usage strictement personnel et privé.

L'utilisation des Equipements est limitée à l'intérieur d'un bâtiment, à un usage privatif (résau d'entreprise, usage domestique), à l'exclusion d'un usage public. Dans le cas où la personne qui paye les prestations ayant trait au Service est différente du Client, celle-ci ne dispose d'aucun droit d'accès ou d'utilisation sur le Service.

## **ARTICLE 13. RESPONSABILITÉ**

### **13.1 – Responsabilité de France Télécom**

France Télécom met en œuvre les moyens techniques nécessaires au bon fonctionnement du Service jusqu'au filtre inclus. Ce filtre doit être installé au plus près du point de terminaison de la ligne téléphonique. Le bon fonctionnement du Service ne peut être assuré qu'avec les Equipements conformes aux spécificités techniques décrites dans le guide d'installation et d'utilisation.

La responsabilité de France Télécom ne saurait être engagée dans les cas suivants

- en cas de contaminations par des virus et/ou des intrusions dans le système informatique des Clients effectuées par des tiers via le Service d'accès à Internet;
- non respect des procédures d'installation;
- agissement du Client contrevenant aux dispositions du Code de la propriété intellectuelle;
- dysfonctionnement des Equipements dont l'origine relève du seul fait du Client et notamment si l'Equipement ne correspond pas aux recommandations décrites dans le guide d'utilisation;
- en cas de force majeure telle que définie à l'article "Force majeure";
- en ce qui concerne la fiabilité de la transmission des données, des temps d'accès, des éventuelles restrictions d'accès sur des réseaux et/ou serveurs spécifiques connectés au réseau Internet;
- en cas de rupture, du fait du Client, du contrat afférent à sa ligne téléphonique;
- en cas de défaillance des équipements et/ou du réseau informatiques du Client;
- en cas d'utilisation du Service par le Client non conforme aux stipulations des présentes conditions;
- en cas de poursuites judiciaires à l'encontre du Client du fait de l'usage, constitutif d'une infraction, du Service fourni par France Télécom;
- quant au contenu des services consultés, y compris ceux accessibles via les annuaires, de la nature des données interrogées, transférées ou mises en ligne par les Clients et d'une manière générale de toute information consultée par le Client.

France Télécom ne saurait en aucun cas être tenue de réparer d'éventuels dommages indirects subis par les Clients à l'occasion de l'utilisation du Service. Les dommages indirects sont ceux qui ne résultent pas exclusivement et directement de la défaillance des prestations de France Télécom. On entend notamment par dommages indirects les pertes d'exploitation et de chiffre d'affaires, les pertes de données et les préjudices commerciaux et financiers.

France Télécom n'est pas responsable sous quelle que forme et de quelle manière que se soit des services et des contenus fournis par des tiers, y compris la VoD ou les services Kiosque, ainsi que de l'usage par le Client fait de ces services et de ces contenus. En particulier, dans l'hypothèse d'une résiliation des présentes, la responsabilité de France Télécom ne peut pas être engagée si le Client ne réclame pas les contrats souscrits auprès des tiers.

En tout état de cause, France Télécom reste étrangère à tous litiges qui peuvent opposer le Client à des tiers à l'occasion des présentes.

### **13.2 – Responsabilité du client**

Le Client prend toutes les mesures nécessaires pour veiller personnellement aux précautions à prendre, à l'occasion de l'utilisation du Service qui pourrait être faite par un mineur, pour accéder au contenu d'un tiers.

Le Client effectue l'installation du Service y compris des Equipements y afférents, sous sa propre responsabilité, selon le même processus que celui détaillé dans le guide d'installation et d'utilisation du Service proposé au Client

Le Client est seul responsable de tout préjudice causé par lui-même ou un de ses préposés à France Télécom ou à des tiers du fait de son utilisation du Service.

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 régulières.

Il est également précisé que seul le Client est responsable de l'usage de l'accès au Service et à tout service interconnecté.

## **ARTICLE 14. QUALITÉ DE SERVICE - FORMULES DE REMBOURSEMENT**

France Télécom informe les Clients du niveau de qualité du Service d'accès à Internet. Ce niveau, détaillé dans le tableau ci-dessous, est celui défini dans le référentiel AFNOR disponible à l'adresse suivante: <http://assistance.wanadoo.fr/reponse1284.asp> ou fourni en points de vente.

Les conditions de mesure utilisées dans la détermination de ces niveaux sont décrites à l'adresse suivante: <http://assistance.wanadoo.fr/reponse1284.asp> ou fournies en points de vente.

En cas de non atteinte de ces niveaux de qualité du Service d'accès à Internet, le Client pourra obtenir le remboursement de son forfait au prorata pour la période d'indisponibilité constatée.

Afin d'en bénéficier, les Clients devront adresser leur réclamation en contactant le Service client en précisant leur nom, leur numéro de compte, le type de dysfonctionnement rencontré, le jour, l'heure et la durée de ce dysfonctionnement.

## **ARTICLE 15. CAS DE FORCE MAJEURE**

Aucune des deux parties ne sera tenue pour responsable vis-à-vis de l'autre de la non exécution ou des retards dans l'exécution d'une obligation des présentes qui seraient dus au fait de l'autre partie consécutivement à la survenance d'un cas de force majeure habituellement reconnu par la jurisprudence française.

Le cas de force majeure suspend les obligations nées des présentes pendant toute la durée de son existence. Toutefois, si le cas de force majeure avait une durée d'existence supérieure à trente (30) jours consécutifs, il ouvrirait droit à la résiliation de plein droit du présent contrat par l'une ou l'autre des parties huit jours après l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception notifiant cette décision.

## **ARTICLE 16. VENTE À DISTANCE**

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 en contactant le service Assistance Commerciale de Wanadoo, 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 via son abonnement avant la fin du délai de sept (7) jours francs renonce expressément à bénéficier de son droit de rétractation excepté le seul cas du Client qui, lors de l'attente d'une connexion ADSL, se connecte en mode RTC de type paiement à la minute de communication auprès de l'opérateur France Télécom.

## **ARTICLE 17. DROIT D'ACCÈS ET DROIT D'OPPOSITION AU FICHIER INFORMATISÉ**

La communication d'informations relatives au Client est effectuée dans le respect des obligations et droits précisés dans la loi n°78-17 du 6 janvier 1978.

Dans ce cadre tout Client dispose d'un droit d'accès et de rectification aux informations nominatives le concernant. Pour ce faire le client peut s'adresser

au Service Client de France Télécom en suivant les modalités décrites dans la rubrique "Assistance: Nous contacter" disponible en ligne sur le site Wanadoo. Par ailleurs, conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978, le Client dispose d'un droit d'opposition à la cession à des tiers des informations nominatives détenues sur sa personne.

L'utilisation des adresses de courriers électroniques à des fins commerciales autres que celles relatives aux informations concernant le service Wanadoo, ne peut être effectuée qu'avec le consentement exprès du Client.

S'agissant de l'utilisation des informations concernant le service Wanadoo, le Client peut faire valoir son droit d'opposition à l'exception des informations relatives à l'utilisation de son Service d'Accès Internet et à son abonnement.

S'agissant de l'utilisation de l'adresse postale du Client telle que déclarée par celui-ci, France Télécom pourra en effectuer une utilisation commerciale et notamment les céder à des tiers, sauf opposition expresse du Client effectuée auprès du Service Client.

S'agissant de l'utilisation des données relatives au trafic du Client, France Télécom pourra les utiliser aux fins de proposer à ce dernier les services et produits pouvant répondre à ses besoins, sauf opposition expresse de sa part effectuée auprès du Service Client.

Néanmoins France Télécom peut communiquer les informations relatives aux Clients à la demande des autorités judiciaires ou administratives compétentes.

#### **ARTICLE 18. MODIFICATIONS**

Les conditions générales et particulières en ligne prévalent sur les conditions générales imprimées.

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. 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, par dérogation à

l'article "Résiliation" des présentes, résilier le contrat sans frais jusque dans un délai de quatre (4) mois à compter de l'entrée en vigueur de la modification. Le numéro de téléphone attribué dans le cadre du Service de Visiophonie ou du Service de Téléphonie par ADSL, n'est pas attribué de manière définitive au Client, France Télécom pouvant, pour des raisons réglementaires, modifier ce dernier et cela sans que le Client puisse prétendre à une quelconque indemnisation.

#### **ARTICLE 19. SERVICE CLIENT**

France Télécom met à la disposition du Client deux types d'assistance :

1. En ligne 24h/24, 7j/7 à l'adresse suivante : <http://assistance.wanadoo.fr> directement à partir du micro-ordinateur du Client.

2. Un service d'accueil téléphonique 24h/24, 7j/7 pour les questions d'ordre technique au numéro suivant: 0 892 699 113 et de 8 heures à 21 heures, 6 jours sur 7 pour les questions d'ordre commercial au numéro suivant: 0 892 699 114 dont les conditions tarifaires sont précisées à l'adresse suivante : <http://assistance.wanadoo.fr/reponse1167.asp>.

#### **ARTICLE 20. DISPOSITIONS DIVERSES**

Le Client s'engage à informer France Télécom de toute modification concernant sa situation notamment en cas de changement d'adresse et de ses références bancaires pour un Client abonné.

Si l'une quelconque des stipulations du contrat est tenue pour nulle ou sans objet, elle sera réputée non écrite et n'entraînera pas la nullité des autres stipulations.

#### **ARTICLE 21. LITIGE - COMPÉTENCE JURIDICTIONNELLE**

Le présent contrat est régi par la loi française. Lorsque l'abonné a la qualité de commerçant, à défaut de règlement amiable, les parties conviennent de soumettre leur différend au Tribunal de Commerce de Paris.