

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

## ARTICLE 1. DESCRIPTION DU SERVICE

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 (server, player, boîtier TV...) et de leurs accessoires (ensemble « Freebox »), permettant à l'abonné, en fonction de l'offre souscrite, 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.

- **Service de stockage** permettant le stockage de contenus sur la Freebox.

- **Service de télévision** permettant, selon l'offre souscrite par l'abonné et la Freebox dont il dispose, d'accéder : (i) à Freebox TV ou OQEE TV avec l'Apple TV 4K ou Player TV Free 4K (inclus ou optionnel) comprenant un accès à un bouquet de chaînes de télévision et la possibilité de souscrire à des abonnements à des chaînes de télévision éditées par des tiers, (ii) à des bouquets de chaînes de télévision et autres services inclus ou payants édités par des tiers, (iii) à des contenus audiovisuels (cinéma, musique, documentaires, émissions de télévision...) à la demande à l'acte ou sur abonnement ou à l'achat édités par Free ou des tiers, (iv) à des Stores (applications, jeux, vidéos, musiques,...) édités par Free ou des tiers.

- **Services optionnels**, tels que le service Multi TV permettant aux abonnés du Service de télévision d'accéder audit service sur un second téléviseur depuis un équipement supplémentaire (boîtier TV) ; l'utilisation concomitante du service optionnel Multi TV sur la Freebox et l'équipement supplémentaire nécessite de disposer d'un débit Internet minimal de 4,8 Mbit/s en réception. Selon l'offre souscrite, l'abonné peut, également sur demande, souscrire à l'option Pocket Wi-Fi permettant d'accéder au réseau 4G Free, sous réserve de couverture du réseau mobile Free et d'équipement compatible Wi-Fi, via un mini routeur 4G intégrant une carte SIM (ensemble « Pocket Wi-Fi ») mis à disposition par Free.

L'accès à certains services complémentaires et optionnels peut être soumis le cas échéant à des conditions définies par l'éditeur desdits services. Le Service et les services complémentaires et optionnels sont plus amplement décrits sur le site internet free.fr (« Site »).

## ARTICLE 2. CONDITIONS PRÉALABLES D'ACCÈS AUX SERVICES

**2.1.** Préalablement 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 et, selon l'offre souscrite (Freebox Delta) par le réseau 4G Free pour bénéficier de l'agrégation des débits, en France métropolitaine et être déclarée éligible et répondre aux caractéristiques techniques des technologies xDSL ou fibre optique. Pour accéder au Service de télévision, 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 mise à sa disposition, dans les conditions définies à l'article 9.4.

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

dans la zone considérée. Il se peut ainsi que dans certains cas, des impossibilités notamment techniques (absence d'infrastructures d'accueil, saturation des ressources de desserte interne d'un immeuble) ou administratives (non obtention par l'abonné ou le propriétaire de l'immeuble à desservir des autorisations administratives nécessaires en cas de travaux sur domaine public) empêchent le raccordement effectif du local de l'abonné. Dans ce cas, le Contrat sera résolu de plein droit sans autre formalité et sans qu'aucuns frais ne puissent être mis à la charge de l'une ou l'autre des parties.

## ARTICLE 3. MODALITÉS DE SOUSCRIPTION AU SERVICE

### 3.1. Souscription

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

Dans l'hypothèse où le répartiteur de rattachement de l'accès de l'abonné serait dégroupé par Free, l'accès de l'abonné pourra être migré à l'initiative de Free et sans surcoût en fonction des capacités locales de production, vers l'offre en vigueur en zone dégroupée équivalente à l'offre 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 l'offre en vigueur en zone fibrée équivalente à l'offre dont il bénéficiait en zone non fibrée. L'abonné sera informé par courriel de la migration de son accès. En cas de fermeture du réseau cuivre, conformément au plan national, l'abonné sera informé six mois avant la date de fermeture de son accès. A défaut de migration possible vers l'offre en vigueur en zone fibrée équivalente à son offre, l'accès de l'abonné sera migré vers une offre différente en fibre. Il pourra, dans ce cas-là, résilier dans les conditions de l'article L224-33 du Code de la Consommation. En cas d'inéligibilité à la fibre, son offre se poursuivra à compter de la fermeture de son accès et sera facturée selon la Brochure Tarifaire au prix des Services dont l'abonné pourra continuer à bénéficier. Il pourra résilier le contrat à tout moment sans frais.

### 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. En cas de retard de portage du numéro, sauf faute de l'abonné, l'abonné peut bénéficier sur demande d'une indemnité correspondant au cinquième du prix mensuel de l'abonnement par jour de retard. En cas de perte du numéro ayant fait l'objet d'une demande de portabilité, l'abonné peut bénéficier sur demande d'une indemnité correspondant à vingt-quatre fois le prix mensuel de l'abonnement. L'indemnité est due par l'opérateur responsable du retard de la procédure de portage ou de la perte du numéro et doit être versée dans les trente jours suivants la demande de l'abonné. En cas de non présentation à un rendez-vous de service et d'installation lié à la procédure de portage, sauf en cas de faute de l'abonné ou souhait explicite de l'abonné (report ou annulation préalable du rendez-vous), l'abonné peut bénéficier sur demande d'une indemnité correspondant au cinquième du prix mensuel de l'abonnement par jour de retard calculée jusqu'à la présentation effective à un nouveau rendez-vous ou, le cas échéant, jusqu'à l'annulation du rendez-vous par l'abonné. L'indemnité est versée dans les trente jours suivants la demande de l'abonné.

### 3.3. Conséquences de la souscription

La souscription au Service peut entraîner la coupure de tout service au titre d'un contrat 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. Rétractation

En cas de souscription à distance, l'abonné dispose d'un délai de 14 jours pour exercer son droit de rétractation à compter de la réception de la Freebox ou de la souscription à l'offre si l'offre n'inclut pas d'équipement. Pour se rétracter de son Contrat, l'abonné doit notifier sa décision de rétractation avant l'expiration du délai précité, au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté, par exemple en utilisant le formulaire de rétractation, à l'adresse indiquée dans le formulaire de rétractation.

L'abonné devra renvoyer la Freebox mise à disposition, dans son emballage d'origine, dans un état propre à une nouvelle mise à disposition, accompagnée de tous ses accessoires (pour les

équipements vendus, voir article 3.5 ci-après) à l'adresse indiquée dans le formulaire de rétractation, sans retard excessif, et en tout état de cause, au plus tard 14 jours suivant la communication de sa décision de rétractation. Ce délai est réputé respecté si l'abonné renvoie la Freebox mise à disposition 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.221-28 du Code de la consommation, le droit de rétractation ne peut pas être exercé pour les contrats de fourniture d'un contenu numérique non fourni sur un support matériel dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès de l'abonné et renoncement exprès à son droit de rétractation.

La rétractation du Contrat n'entraîne pas l'annulation de la vente de l'Apple TV 4K telle que visée à l'article 4.3.

### 3.5. Rétractation de la vente d'équipements Freebox

L'abonné dispose d'un droit de rétractation de la vente du Player de l'Apple TV 4K (si achat), telle que visée à l'article 4.3, qui peut être exercé selon les modalités prévues par les CGV. L'exercice par l'abonné de son droit de rétractation de la vente de l'Apple TV 4K conformément aux modalités prévues par les CGV, entraîne la résiliation de plein droit du présent Contrat dans les conditions prévues par celui-ci.

## ARTICLE 4. ÉQUIPEMENTS

### 4.1. Installation de la Freebox

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

### 4.2. Mise à disposition ou location des équipements Freebox et du Pocket Wi-Fi

Pour les équipements Freebox mis à la disposition de l'abonné ou proposés à la location selon l'offre souscrite par l'abonné, Free se réserve le droit de renouveler ainsi que de mettre à jour gratuitement la Freebox et ses logiciels en cas d'évolution du réseau qui la rendrait incompatible. La Freebox/Pocket Wi-Fi 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/Pocket Wi-Fi pendant la durée de son abonnement et ne doit en aucun cas porter atteinte à l'intégrité physique, électrique et électronique de la Freebox/Pocket Wi-Fi. La charge des risques de détérioration, dysfonctionnement, de perte ou de vol de la Freebox/Pocket Wi-Fi est transférée à l'abonné dès sa réception, hors vice propre au matériel. L'abonné doit contracter toutes les assurances nécessaires auprès de tout assureur habilité pour la couverture des risques liés à la possession et l'utilisation de la Freebox/Pocket Wi-Fi. La carte SIM est exclusivement utilisable avec le Pocket Wi-Fi. L'abonné doit contacter Free, dans les plus brefs délais, pour déclarer la perte ou le vol du Pocket Wi-Fi.

### 4.3. Vente des équipements Freebox

En cas d'achat des équipements Freebox selon l'offre souscrite par l'abonné, la vente est régie par les Conditions Générales de Vente de Free (« CGV »).

## ARTICLE 5. UTILISATION DU SERVICE

5.1. En application de la législation en vigueur, Free n'est pas soumise à une obligation générale de surveillance, ni à une obligation générale de rechercher des faits ou des circonstances révélant des activités illicites. En conséquence, l'abonné s'engage à respecter, ou faire respecter à toute personne utilisant le Service, les règles suivantes :

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

- tout contenu à caractère violent ou pornographique est strictement interdit lorsque le contenu est susceptible d'être accessible aux mineurs. A ce titre, Free met à disposition de l'abonné des outils afin de restreindre l'accès à certains services et contenus ou de les sélectionner selon des conditions d'utilisation disponibles sur le site Internet de Free à l'adresse <http://www.free.fr/freebox/informations/protection-enfance.html> ;

- l'abonné, par son comportement et par les données qu'il met à disposition ou qu'il obtient à l'aide du Service, 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 devra prendre toutes les précautions nécessaires à la protection de ses propres données et/ou logiciels contre la contamination par d'éventuels virus circulant sur le réseau Internet et l'utilisation détournée par des tiers de l'accès mis à sa disposition.

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

5.2. Concernant le Service de télévision, les droits dont Free est titulaire n'autorisent que : (i) l'accès au Service de télévision depuis tout terminal connecté à la Freebox, (ii) la diffusion du Service de télévision à destination de ses abonnés sur un téléviseur ou plusieurs téléviseurs en fonction du nombre d'équipements mis à disposition de l'abonné ou vendus, (iii) l'utilisation des Stores uniquement depuis la Freebox dont dispose l'abonné, et (iv) une utilisation personnelle et privative du Service de télévision et des services complémentaires et optionnels pour les besoins propres de l'abonné et limitée à son cercle familial.

L'abonné s'engage à ce que l'œuvre visionnée ou l'enregistrement ou les applications auxquels il a souscrit ne soient pas relayés sur tout réseau de communications électroniques, dont notamment Internet, ou plus généralement mis à disposition du public par quelque moyen que ce soit. Les programmes accessibles au sein des applications sont des fichiers numériques protégés par des dispositions nationales et internationales en matière de droit d'auteur et droits voisins. Toute reproduction totale ou partielle, modification ou utilisation des droits de propriété intellectuelle attachés au service, pour quelque motif et sur quelque support que ce soit, sans accord exprès et préalable de Free, est strictement interdite. L'abonné s'engage à ne pas contourner ni porter atteinte au système de protection des fichiers numériques nécessaire à l'utilisation des services, ni à encourager des tiers à effectuer de tels actes. L'utilisation concomitante du Service de télévision entraîne la réduction du débit effectif du Service Internet en fonction des programmes visionnés et/ou services utilisés par l'abonné. Free porte à la connaissance de l'abonné le message du Conseil supérieur de l'audiovisuel et du ministère de la santé : « regarder la télévision, y compris les chaînes présentées comme spécifiquement conçues pour les enfants de moins de 3 ans, peut entraîner chez ces derniers des troubles du développement tels que passivité, retards de langage, agitation, troubles du sommeil, troubles de la concentration et dépendance aux écrans ».

5.3. Concernant le Service de téléphonie, sont strictement prohibées :

- 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 de laquelle elle a été reçue par l'abonné.

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

Outre les cas mentionnés aux articles 5.1 à 5.3, l'utilisation du Service est contraire aux stipulations du Contrat lorsque cette utilisation :

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

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

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

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

## ARTICLE 6. UTILISATION DES IDENTIFIANTS ET CODES CONFIDENTIELS

**6.1.** Conformément à la recommandation du Conseil Supérieur de l'Audiovisuel 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.

**6.2.** 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 « Mon compte » sur le Site à l'adresse suivante <https://moncompte.free.fr/>. Le code d'achat doit être choisi et créé par l'abonné via l'interface TV.

**6.3.** 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 le 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 7. CONDITIONS FINANCIÈRES

### 7.1. 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 le Service et qui restent à la charge exclusive de l'abonné.

### 7.2. Facturation

Les sommes dues par l'abonné au titre du Contrat font l'objet de factures émises mensuellement, d'avance pour le Service 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 communiquées à l'abonné sur un support dématérialisé. Sur simple demande de l'abonné, les factures peuvent lui être adressées sur support papier, à la place du support dématérialisé. Chaque facture est disponible sur l'Espace Abonné pendant une période de 12 mois, même en cas de résiliation.

### 7.3. Paiement et dépôt de garantie

Free met à la disposition de l'abonné la possibilité de payer le Service par prélèvement automatique sur compte courant (bancaire ou postal), par carte bancaire ou par numéraire en faisant l'appoint. En cas de prélèvement automatique, l'abonné doit adresser à Free le « Mandat de Prélèvement SEPA » signé, disponible dans l'Espace Abonné.

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

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

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

**7.6.** 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 la notification des modifications, sauf si les modifications 1° sont toutes exclusivement au bénéfice du consommateur ; ou 2° ont un caractère purement administratif et n'ont pas d'incidence négative pour le consommateur ; ou 3° découlent directement de la législation applicable.

## ARTICLE 8. DURÉE

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

## ARTICLE 9. SUSPENSION / RÉSILIATION

### 9.1. A l'initiative de Free

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

- violation grave ou renouvelée par l'abonné de ses obligations légales ou contractuelles visées aux articles 5.1 à 5.4 et 6.1 ;
- perturbation grave et/ou répétée du réseau de boucle locale ayant pour cause ou origine l'accès de l'abonné ;
- demande des autorités nationales judiciaires et/ou administratives compétentes.

En cas de non paiement d'une facture à la date limite de paiement portée sur la facture Free peut, en outre, suspendre le Service, après l'envoi d'un courrier électronique resté sans effet pendant 15 jours. Free peut également suspendre le Service 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 avec effet à la fin du mois au cours de laquelle elle a été reçue par l'abonné.

## 9.2. À l'initiative de l'abonné

L'abonné peut résilier le Contrat à tout moment - soit par voie électronique via le Site ou par lettre recommandée avec avis de réception adressée par l'abonné à Free, comprenant sa demande de résiliation dûment signée, à l'exclusion de toute autre demande de résiliation de l'abonnement d'un tiers, et comportant au minimum son nom, prénom, son numéro de Ligne ou son identifiant abonné afin d'identifier et d'authentifier sa demande. L'abonné pourra obtenir toutes les informations utiles à la résiliation de son Contrat en contactant le Service Abonné au numéro de téléphone indiqué à l'article 13.1 ou dans 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.

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

La résiliation sur demande directe de l'abonné entraîne la fin 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.

La résiliation du présent Contrat n'entraîne pas la résiliation du contrat de vente de l'Apple TV 4K.

## 9.3. Déménagement

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

## 9.4. Restitution de la Freebox mise à disposition

En cas de résiliation du Contrat, y compris en cas de portabilité, l'abonné s'engage à restituer à Free la Freebox mise à sa disposition au plus tard dans les 15 jours suivants la fin du Contrat. Les informations stockées sur la Freebox devront être supprimées par l'Abonné qui les aura préalablement sauvegardées. À défaut de restitution dans le délai précité ou en cas de retour incomplet de la Freebox mise à disposition ou en mauvais état de fonctionnement ou en cas de détériorations imputables à l'abonné, hors cas de vice propre du matériel, Free procédera à la facturation des indemnités forfaitaires mentionnées dans la Brochure Tarifaire.

## 9.5. Remboursement du dépôt de garantie

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

Free pourra procéder à une compensation entre les sommes restantes 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.

## 9.6. Frais de résiliation

La résiliation du Contrat donne lieu à des frais de résiliation à la charge de l'abonné, dont le tarif et les conditions sont fixées dans la Brochure Tarifaire, sauf si l'abonné justifie d'un motif légitime, notamment en cas : d'exercice du droit de rétractation par un abonné, de preuve par l'abonné d'une non-exécution 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 du Service, 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 10. QUALITÉ DE SERVICE

### 10.1. Délai de mise en service de l'accès (d'envoi de la Freebox) :

30 jours ouvrés à compter de la confirmation par Free de la demande de souscription de l'abonné, sous réserve d'éligibilité de son accès et de l'existence d'un raccordement actif du local de l'abonné à une boucle locale cuivre ou optique.

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

**10.3. Délai de rétablissement 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.

### 10.4. 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/loué par Free, le débit de synchronisation ne peut être garanti par Free. Le débit descendant de synchronisation est compris :

- pour l'ADSL entre 128 kbit/s et 22.4 Mbit/s en zone dégroupée ou 17,6 Mbit/s en zone non dégroupée. Débits accessibles sur des lignes inférieures à 500m, en l'absence de perturbations. Débit descendant atteignable en général entre 1 Mbit/s et 15 Mbit/s et débit montant atteignable en général inférieur à 1 Mbit/s.

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

- pour la fibre entre 128 kbit/s et 1 Gbit/s ou 8 Gbit/s selon l'offre souscrite par l'abonné et la Freebox compatible. Débit théorique montant maximum jusqu'à 600 Mbit/s ou 700 Mbit/s ou 8 Gbit/s selon l'offre souscrite.

- 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 de pages personnelles : supérieure ou égale à 98% sur le mois calendaire écoulé ; de l'affichage et de la mise à jour de l'Espace Abonné : supérieure ou égale à 98% sur le mois calendaire écoulé.

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

**10.6.** À 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.

**10.7.** Free met en œuvre des mesures de gestion de trafic pour optimiser l'accès de tous ses abonnés à son réseau. Sur son réseau fixe, ces mesures sont mises en œuvre en cas de congestion de la Ligne.

Dans un tel cas, le Service de téléphonie et le Service de télévision sont provisoirement traités de manière prioritaire par rapport au Service Internet, ce qui peut avoir par exemple pour effet d'augmenter la durée de téléchargement d'une page internet, d'une vidéo ou encore d'une pièce jointe à un mail. Sur le réseau 4G, durant la période de congestion de certains éléments du réseau de Free tels qu'une cellule (antenne), ces mesures peuvent par exemple augmenter temporairement la durée de téléchargement d'une page web, d'un mail ou d'une pièce jointe à un mail, ou impacter la navigation Internet ou la qualité d'une vidéo. Pour le Service sur le réseau 4G et en cas de saturation de la cellule (antennes) dont l'abonné dépend, le débit sera réduit jusqu'à la fin de la période de facturation au-delà d'un volume de données de 250 Go/mois pour la Freebox Delta et 50 Go/mois pour le Pocket Wi-Fi. Le débit effectif varie notamment en fonction du nombre d'utilisateurs simultanés connectés au réseau, du lieu d'utilisation et de la couverture 4G à l'intérieur des bâtiments.

## ARTICLE 11. RESPONSABILITÉ

**11.1.** Free est responsable de la bonne exécution de ses obligations contractuelles dans le cadre de ses obligations réglementaires et des normes en vigueur.

Toutefois, la responsabilité de Free ne saurait être engagée si l'inexécution ou la mauvaise exécution du Contrat est imputable, soit à l'abonné (utilisation non conforme aux consignes communiquées par Free), soit au fait imprévisible et irrésistible d'un tiers au Contrat, soit à un cas de force majeure prévu à l'article 11.2.

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

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

## ARTICLE 12. INFORMATIONS SUR VOS DONNÉES PERSONNELLES

### 12.1. Données personnelles

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

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

Ces données personnelles sont conservées pour la durée d'exécution du Contrat et/ou pour la durée nécessaire aux finalités des traitements auxquelles l'abonné a consenti et/ou conformément à ce que la loi oblige. Free met en œuvre toutes les mesures techniques et organisationnelles nécessaires de sécurité afin de protéger les données personnelles de l'abonné et garantir leur confidentialité.

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

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

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

### 12.2. 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.

**12.3.** 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 13. ASSISTANCE / RÉCLAMATION

**13.1.** Free met à la disposition des abonnés un service Abonné :

- 32 44 (appel inclus et temps depuis une ligne Freebox ; depuis un autre opérateur se référer à sa grille tarifaire) ou selon éligibilité, assistance Free Proxi accessible depuis l'Espace Abonné ou en laissant un message au 3244 pour être recontacté. Les horaires d'ouverture et les zones d'éligibilité Free Proxi sont précisés sur le Site.

- Assistance en ligne depuis le site [assistance.free.fr](http://assistance.free.fr).

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

**1er niveau de réclamation :** Service Abonné. L'abonné doit adresser sa réclamation à Free - Service Abonné - 75371 Paris Cedex 08. Des formulaires prévus à cet effet sont à sa disposition à l'adresse <https://assistance.free.fr/articles/281> afin de faciliter le traitement de sa requête. Free s'engage à apporter une réponse à toute contestation ou demande de remboursement dans un délai de 30 jours ouvrés à partir de la date de réception de celles-ci.

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

**3ème niveau de réclamation :** Le Médiateur de l'Association Médiation Communications Electroniques. En cas de litige persistant si l'abonné a respecté le parcours de réclamation précité et qu'il demeure insatisfait de la réponse apportée par le Service National Consommateur, il peut saisir directement et gratuitement le Médiateur des Communications électroniques selon les modalités détaillées sur le site Internet <https://www.mediation-telecom.org>. Le formulaire de saisine du Médiateur est disponible, sur son site Internet ou auprès du Service National Consommateur sur simple demande.

## ARTICLE 14. GARANTIE LÉGALE

Free répond des défauts de conformité des contenus et services numériques fournis dans le cadre du Service, dans les conditions prévues aux articles L224-25-12 et suivants du Code de la consommation.

Le consommateur a droit à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité durant la période de fourniture de contenus numériques et de services numériques. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

La garantie légale de conformité emporte obligation de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du contenu numérique ou du service numérique.

La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique sans retard injustifié suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui. Le consommateur peut obtenir une réduction du prix en conservant le contenu numérique ou le service numérique ou il peut mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre renoncement au contenu numérique ou au service numérique, si :

1° Le professionnel refuse de mettre le contenu numérique ou le service numérique en conformité ;

2° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique est retardée de manière injustifiée ;

3° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique ne peut intervenir sans frais imposés au consommateur ;

4° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur ;

5° La non-conformité du contenu numérique ou du service numérique persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du professionnel restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction du prix ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate.

Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique au préalable. Dans les cas où le défaut de conformité est mineur, le consommateur n'a droit à l'annulation du contrat que si le contrat ne prévoit pas le paiement d'un prix. Toute période d'indisponibilité du contenu numérique ou du service numérique en vue de sa remise en conformité suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la fourniture du contenu numérique ou du service numérique de nouveau conforme. Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles L. 224-25-1 à L. 224-25-31 du code de la consommation. Le professionnel qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être portée jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 242-18-1 du code de la consommation). Le consommateur bénéficie, en outre, de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le contenu numérique ou le service numérique est conservé ou à un remboursement intégral contre renonciation au contenu numérique ou au service numérique.

#### ARTICLE 15. COMPÉTENCE

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

Free, SAS, au capital de 3 441 812 euros – RCS Paris 421 938 861  
- Siège social : 8 rue de la Ville l'Evêque – 75008 Paris - N° TVA FR60421938861.  
(Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes ARCEP) 14, rue Gerty Archimède, 75012 Paris.

**FORMULAIRE DE RÉTRACTATION - CGA**

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

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

**1/ Envoi de votre demande**

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

**2/ Retour des équipements**

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

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

**3/ Remboursement**

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

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

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

**FORMULAIRE DE 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 - FREEBOX RETRACTATION - 6 RUE DESIR PREVOST - 91075 BONDOUFLE FRANCE**

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

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

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

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

Date :

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

(\*) Rayez la mention inutile

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

## ARTICLE 1. DESCRIPTION DU SERVICE INTERNET

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

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

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

**2.2.** Pour accéder au Service Internet, l'Accès de l'abonné doit se situer dans une zone couverte par les technologies xDSL ou fibre optique, en France métropolitaine, être déclarée éligible et répondre aux caractéristiques techniques des technologies xDSL ou fibre optique. En cas d'inscription d'un Accès qui s'avérerait inéligible en dépit des informations initialement obtenues auprès de l'opérateur de boucle locale (« OBL »), le Contrat sera résolu de plein droit sans autre formalité et sans qu'aucun frais ne puisse être mis à la charge de l'une ou l'autre des parties, dès lors que l'abonné aura retourné à Free la Freebox mise à sa disposition, dans les conditions définies à l'article 9.4. Dans l'hypothèse où l'abonné est situé dans une zone couverte par un réseau de boucle locale cuivre ou optique et que le local de l'abonné dispose des infrastructures d'accueil nécessaires au passage des câbles de communications électroniques, Free réalise une étude de faisabilité afin de déterminer au préalable les locaux pouvant être raccordés dans la zone considérée. Il se peut ainsi que dans certains cas, des impossibilités notamment techniques (absence d'infrastructures d'accueil, saturation des ressources de desserte interne d'un immeuble) ou administratives (non obtention par l'abonné ou le propriétaire de l'immeuble de 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'aucuns frais ne puissent être mis à la charge de l'une ou l'autre des parties.

## ARTICLE 3. MODALITES DE SOUSCRIPTION AU SERVICE INTERNET

### 3.1. Souscription

Le Service Internet peut être souscrit sur le Site, sur les bornes Free, en boutique Free ou par téléphone. L'abonné s'engage à justifier de son identité, de la localisation de son installation et de sa qualité de titulaire de l'accès de boucle locale desservant son local en produisant tout justificatif (facture fournisseur électricité / gaz / eau...). Dans l'hypothèse où le répartiteur de rattachement de l'accès de l'abonné serait dégroupé par Free, l'accès de l'abonné pourra être migré à l'initiative de Free et sans surcoût en fonction des capacités locales de production, vers l'offre en vigueur en zone dégroupée équivalente à l'offre 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 l'offre en vigueur en zone fibrée équivalente à l'offre dont il bénéficiait en zone non fibrée. L'abonné sera informé par courriel de la migration de son accès. En cas de fermeture du réseau cuivre, conformément au plan national, l'abonné sera informé six mois avant la date de fermeture de son accès. A défaut de migration possible vers l'offre en vigueur en zone fibrée équivalente à son offre, l'accès de l'abonné sera migré vers une offre différente en fibre. Il pourra, dans ce cas-là, résilier dans les conditions de l'article L224-33 du Code de la Consommation. En cas d'inéligibilité à la fibre, son offre se poursuivra à compter de la fermeture de son accès et sera facturée selon la Brochure Tarifaire au prix des Services dont l'abonné pourra continuer à bénéficier. Il pourra résilier le contrat à tout moment sans frais.

### 3.2. Mandat

L'abonné donne expressément mandat par le Contrat à Free pour effectuer en son nom et pour son compte auprès de l'OBL concerné les démarches nécessaires au raccordement de son Accès. La souscription au Service Internet peut entraîner la résiliation de l'abonnement au service téléphonique de l'OBL et/ou, de tout autre service établi sur cet accès au profit d'un opérateur tiers en fonction des modalités contractuelles définies par ce dernier. En cas de non présentation à un rendez-vous de service et d'installation lié à la procédure de portage, sauf en cas de faute de l'abonné ou souhait explicite de l'abonné

(report ou annulation préalable du rendez-vous), l'abonné peut bénéficier sur demande d'une indemnité correspondant au cinquième du prix mensuel de l'abonnement par jour de retard calculée jusqu'à la présentation effective à un nouveau rendez-vous ou, le cas échéant, jusqu'à l'annulation du rendez-vous par l'abonné. L'indemnité est versée dans les trente jours suivants la demande de l'abonné.

### 3.3. Conséquences de la souscription

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

### 3.4. Rétractation

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

Pour se rétracter de son Contrat, l'abonné doit notifier sa décision de rétractation avant l'expiration du délai précité, au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté, par exemple en utilisant le formulaire de rétractation, à l'adresse indiquée dans le formulaire de rétractation. L'abonné devra renvoyer la Freebox mise à disposition, dans son emballage d'origine, dans un état propre à une nouvelle mise à disposition, accompagnée de tous ses accessoires à l'adresse indiquée dans le formulaire de rétractation, sans retard excessif, et en tout état de cause, au plus tard 14 jours suivant la communication de sa décision de rétractation. A défaut, Free facturera à l'abonné les indemnités forfaitaires mentionnées dans la Brochure Tarifaire. Les frais directs de retour sont à la charge de l'abonné. La responsabilité de l'abonné n'est engagée qu'à l'égard de la dépréciation de la Freebox résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de la Freebox.

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

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

## ARTICLE 4. EQUIPEMENTS

### 4.1. Installation de la Freebox

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

### 4.2. Mise à disposition de la Freebox

La Freebox mise à la disposition de l'abonné (mise à disposition initiale) est incluse dans l'abonnement, Free se réservant le droit de renouveler ainsi que de mettre à jour gratuitement la Freebox et ses logiciels en cas d'évolution du réseau qui la rendrait incompatible. Dans ce cadre, la Freebox est la propriété exclusive, 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 des risques liés à la possession et l'utilisation de la Freebox.

## ARTICLE 5. UTILISATION DU SERVICE INTERNET

**5.1.** En application de la législation en vigueur, Free n'est pas soumise à une obligation générale de surveillance, ni à une obligation générale de rechercher des faits ou des circonstances révélant des activités illicites. En conséquence, l'abonné s'engage à respecter, ou faire respecter à toute personne utilisant le Service Internet, les règles suivantes :

- les données circulant et/ou mises à disposition sur les réseaux de communications électroniques (notamment sur Internet) ne doivent

pas contrevenir aux lois, réglementations, chartes d'usages ou déontologies, nationales et internationales en vigueur. En particulier, tout contenu visant notamment à la provocation aux crimes et délits, à l'incitation à la haine raciale ou au suicide, à l'apologie des crimes contre l'humanité, à la provocation, à la commission d'actes de terrorisme et de leur apologie, ou comportant des éléments de pornographie enfantine est strictement interdit ;

- tout contenu à caractère violent ou pornographique est strictement interdit lorsque le contenu est susceptible d'être accessible aux mineurs. A ce titre, Free met à disposition de l'abonné des outils afin de restreindre l'accès à certains services et contenus ou de les sélectionner selon des conditions d'utilisation disponibles sur le site Internet de Free à l'adresse <http://www.free.fr/freebox/informations/protection-enfance.html> ;

- l'abonné, par son comportement et par les données qu'il met à disposition ou qu'il obtient à l'aide du Service Internet, s'oblige à ne pas porter atteinte aux droits des tiers, notamment par :

- 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 devra prendre toutes les précautions nécessaires à la protection de ses propres données et/ou logiciels contre la contamination par d'éventuels virus circulant sur le réseau Internet et l'utilisation détournée par des tiers de l'accès mis à sa disposition.

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

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

- est à d'autres fins que personnelles,
- a pour objet ou pour effet la commission d'infractions (contraventions, délits ou crimes), ou
- a pour objet ou pour effet la mise à la disposition de tiers du Service Internet, à titre gratuit ou onéreux, notamment sa re-commercialisation. Le Service Internet, y compris, et de manière non limitative, les applications, les graphiques, tous brevets, marques, progiciels, logiciels y compris les codes sources, ainsi que tous éléments protégeables au titre du droit d'auteur intégrés dans ou présentés dans le cadre du Service Internet, sont détenus par Free. Free se réserve tous les droits, y compris mais de manière non limitative, tous les droits de propriété intellectuelle ou tout droit de propriété sur le Service Internet. Free concède à l'abonné un droit personnel d'utilisation non exclusif, non cessible et non transférable, du Service Internet et chacun des éléments qui le composent uniquement pour ses besoins propres dans le cadre de l'utilisation du Service Internet, à l'exclusion de toute autre finalité. L'abonné s'engage à ne pas modifier, louer, prêter, vendre, céder, transférer, distribuer, licencier, reproduire, commercialiser adapter,

modifier, transformer, décompiler, pratiquer de l'ingénierie à rebours ou créer des œuvres dérivées à partir de quelque élément que ce soit du Service Internet.

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

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

## ARTICLE 6. UTILISATION DES IDENTIFIANTS ET CODES CONFIDENTIELS

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

**6.2.** En cas de perte ou de vol ou, plus généralement, de détournement des identifiants par des tiers, l'abonné s'engage à avertir Free, sans délai, en justifiant de son identité à l'adresse suivante : Free - Forfait Freebox - perte/ vol identifiants - 75371 Paris Cedex 08 en mentionnant le nom, prénom de l'abonné et le numéro de téléphone. Les nouveaux identifiants seront transmis à l'abonné par lettre simple et/ou courrier électronique. En cas de perte ou de vol ou, plus généralement, de détournement du code parental ou du code d'achat par des tiers, l'abonné peut les modifier via l'Espace Abonné. En cas d'oubli des identifiants, l'abonné peut demander via l'Espace Abonné à Free de les lui transmettre par courrier électronique à l'adresse mentionnée lors de la souscription.

## ARTICLE 7. CONDITIONS FINANCIÈRES

### 7.1. Prix

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

### 7.2. Facturation

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

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

### 7.3. Paiement et dépôt de garantie

Free met à la disposition de l'abonné la possibilité de payer le Service Internet par prélèvement automatique sur compte courant (bancaire ou postal), par carte bancaire ou par numéraire en faisant l'appoint. En cas de prélèvement automatique, l'abonné doit adresser à Free le « Mandat de Prélèvement SEPA » signé, disponible dans l'Espace Abonné.

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

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

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

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

**7.6.** Free peut être amenée à modifier les conditions contractuelles de

fourniture du Service. 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 la notification des modifications, sauf si les modifications

- 1° sont toutes exclusivement au bénéfice du consommateur ; ou
- 2° ont un caractère purement administratif et n'ont pas d'incidence négative pour le consommateur ; ou
- 3° découlent directement de la législation applicable.

## ARTICLE 8. DURÉE

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

## ARTICLE 9. SUSPENSION / RÉSILIATION

### 9.1. A l'initiative de Free

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

- violation grave ou renouvelée par l'abonné de ses obligations légales ou contractuelles visées aux articles 5.1, 5.2 et 6.1 ;
- perturbation grave et/ou répétée du réseau de boucle locale ayant pour cause ou origine l'accès de l'abonné ;
- demande des autorités nationales judiciaires et/ou administratives compétentes.

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

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

### 9.2. A l'initiative de l'abonné

L'abonné peut résilier le Contrat à tout moment - soit par voie électronique via le Site ou par lettre recommandée avec avis de réception adressée par l'abonné à Free, comprenant sa demande de résiliation dûment signée, à l'exclusion de toute autre demande de résiliation de l'abonnement d'un tiers, et comportant au minimum son nom, prénom, son numéro de téléphone ou son identifiant abonné afin d'identifier et d'authentifier sa demande. L'abonné pourra obtenir toutes les informations utiles à la résiliation de son Contrat en contactant le Service Abonné au numéro de téléphone indiqué à l'article 13.1 ou dans 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. En cas de résiliation du Contrat pendant la période initiale d'engagement, l'abonné reste redevable des mensualités restantes dues sur le Service Internet jusqu'au terme de cette période, sauf si l'abonné justifie d'un motif légitime prévu à l'article 9.6.

La résiliation sur demande directe de l'abonné entraîne la fin du Service Internet, ce qui, en application de la réglementation en vigueur, a pour effet de rendre inactifs, et par voie de conséquence, inéligibles à la portabilité les numéros utilisés par l'abonné dans le cadre de son abonnement. Dès lors, dans l'hypothèse où l'abonné souhaite faire porter son numéro, il lui appartient de ne pas procéder directement à la résiliation du Contrat.

### 9.3. Déménagement

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

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

En cas de résiliation du Contrat, y compris en cas de portabilité, l'abonné s'engage à restituer à Free la Freebox mise à sa disposition au plus tard dans les 15 jours suivants la fin du Contrat. Les informations stockées sur la Freebox devront être supprimées par l'Abonné qui les aura préalablement sauvegardées. A défaut de restitution dans le délai précité ou en cas de retour incomplet de la Freebox mise à disposition ou en mauvais état de fonctionnement ou en cas de détériorations imputables à l'abonné, hors cas de vice propre du matériel, Free procédera à la facturation des indemnités forfaitaires mentionnées dans la Brochure Tarifaire.

### 9.5. Remboursement du dépôt de garantie

Free procédera, le cas échéant, au remboursement du dépôt de garantie dans un délai maximum de 10 jours après restitution de la Freebox dans

les conditions de l'article 9.4, sous réserve du paiement des sommes dues à Free au titre du Contrat.

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

## 9.6. Frais de résiliation

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

## ARTICLE 10. QUALITÉ DE SERVICE

### 10.1. Délai de mise en service de l'accès (d'envoi de la Freebox)

: 30 jours ouvrés à compter de la confirmation par Free de la demande de souscription de l'abonné, sous réserve d'éligibilité de son accès et de l'existence d'un raccordement actif du local de l'abonné à une boucle locale cuivre ou optique.

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

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

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

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

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

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

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

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

**10.6.** A titre exceptionnel, à des fins de maintenance ou de mise à jour, Free pourra suspendre l'accès à tout ou partie du Service Internet pendant une période consécutive de 24 heures pour des raisons telles que des opérations indépendantes de sa volonté effectuées par l'exploitant du réseau de boucle locale à des fins de maintenance ou de réaménagement de son réseau de boucle locale, ainsi que pour

des raisons visant à améliorer le Service Internet délivré à l'abonné. En dehors des cas justifiés par l'urgence (conditions climatiques, dommages causés aux réseaux par des tiers, prescriptions des pouvoirs publics) ou la force majeure, Free prévient l'abonné sur son Site. En cas d'interruption du Service Internet, l'abonné pourra, au besoin en utilisant le formulaire adéquat consultable sur l'Espace Abonné afin de faciliter le traitement de sa demande, obtenir de la part de Free le remboursement de l'abonnement mensuel au prorata temporis du défaut d'accès au Service Internet.

Afin d'améliorer considérablement les capacités d'utilisation du réseau, l'abonné autorise Free en cas de disponibilité de la capacité de son Accès et de la bande passant à les utiliser. Cette utilisation n'aura aucune incidence pour l'abonné et ne provoquera aucune interférence sur l'Accès de l'abonné.

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

## ARTICLE 11. RESPONSABILITÉ

**11.1.** Free est responsable de la bonne exécution de ses obligations contractuelles dans le cadre de ses obligations réglementaires et des normes en vigueur.

Toutefois, la responsabilité de Free ne saurait être engagée si l'inexécution ou la mauvaise exécution du Contrat est imputable, soit à l'abonné (utilisation non conforme aux consignes communiquées par Free), soit au fait imprévisible et irrésistible d'un tiers au Contrat, soit à un cas de force majeure prévu à l'article 11.2. En tout état de cause, si l'abonné n'a pas la qualité de consommateur en ayant recours à des fins professionnelles au Service Internet fourni par Free, la responsabilité de Free ne pourra en aucun cas être retenue au-delà du montant des règlements forfaitaires effectués au titre des deux derniers mois.

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

## ARTICLE 12. DONNÉES PERSONNELLES

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

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

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

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

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

Pour plus d'information sur le traitement des données personnelles par Free, nous vous invitons à consulter la Politique de confidentialité de Free accessible sur notre site internet <https://www.free.fr/freebox/informations/politique-de-confidentialite/>. L'abonné peut gratuitement s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique de la part de sociétés tierces sur le site [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr).

## ARTICLE 13. ASSISTANCE / RÉCLAMATION

**13.1.** Free met à la disposition des abonnés un service Abonné :

- 32 44 (appel inclus et temps depuis une ligne Freebox ; depuis un autre opérateur se référer à sa grille tarifaire) ou selon éligibilité, assistance Free Proxi accessible depuis l'Espace Abonné ou en laissant un message au 3244 pour être recontacté. Les horaires d'ouverture et les zones d'éligibilité Free Proxi sont précisés sur le Site.
- Assistance en ligne depuis le site [assistance.free.fr](http://assistance.free.fr).

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

**1er niveau de réclamation :** Service Abonné. L'abonné doit adresser sa réclamation à Free - Service Abonné - 75371 Paris Cedex 08. Des formulaires prévus à cet effet sont à sa disposition à l'adresse [assistance.free.fr/articles/281](http://assistance.free.fr/articles/281) afin de faciliter le traitement de sa requête. Free s'engage à apporter une réponse à toute contestation ou demande de remboursement dans un délai de 30 jours ouvrés à partir de la date de réception de celles-ci.

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

**3ème niveau de réclamation :** Le Médiateur de l'Association Médiation Communications Electroniques. En cas de litige persistant si l'abonné a respecté le parcours de réclamation précité et qu'il demeure insatisfait de la réponse apportée par le Service National Consommateur, il peut saisir directement et gratuitement le Médiateur des Communications électroniques selon les modalités détaillées sur le site Internet <https://www.mediation-telecom.org>. Le formulaire de saisine du Médiateur est disponible, sur son site Internet ou auprès du Service National Consommateur sur simple demande.

## ARTICLE 14. GARANTIE LÉGALE

Free répond des défauts de conformité des contenus et services numériques fournis dans le cadre du Service, dans les conditions prévues aux articles L224-25-12 et suivants du Code de la consommation.

Le consommateur a droit à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité durant la période de fourniture de contenus numériques et de services numériques. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

La garantie légale de conformité emporte obligation de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du contenu numérique ou du service numérique.

La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique sans retard injustifié suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui. Le consommateur peut obtenir une réduction du prix en conservant le contenu numérique ou le service numérique ou il peut mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre renoncement au contenu numérique ou au service numérique, si :

- 1° Le professionnel refuse de mettre le contenu numérique ou le service numérique en conformité ;
- 2° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique est retardée de manière injustifiée ;
- 3° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique ne peut intervenir sans frais imposés au consommateur ;
- 4° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur ;
- 5° La non-conformité du contenu numérique ou du service numérique persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du professionnel restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction du prix ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique au préalable.

Dans les cas où le défaut de conformité est mineur, le consommateur n'a droit à l'annulation du contrat que si le contrat ne prévoit pas le paiement d'un prix. Toute période d'indisponibilité du contenu numérique ou du service numérique en vue de sa remise en conformité suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la fourniture du contenu numérique ou du service numérique de nouveau conforme.

Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles L. 224- 25-1 à L. 224-25-31 du code de la consommation.

Le professionnel qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être portée jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 242-18-1 du code de la consommation). Le consommateur bénéficie, en outre, de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le contenu numérique ou le service numérique est conservé ou à un remboursement intégral contre renonciation au contenu numérique ou au service numérique.

**ARTICLE 15. COMPÉTENCE**

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

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

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

**FORMULAIRE DE RÉTRACTATION - CGA**

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

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

**1/ Envoi de votre demande**

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

**2/ Retour des équipements**

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

Les frais directs de retour sont à votre charge.

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

**3/ Remboursement**

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

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

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

**FORMULAIRE DE 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 - FREEBOX RETRACTATION - 6 RUE DESIR PREVOST - 91075 BONDOUFLE FRANCE**

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

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

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

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

Date :

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

(\*) Rayez la mention inutile

Le contrat est constitué de la brochure tarifaire (« Brochure Tarifaire ») et des présentes conditions générales d'abonnement du service de télévision OQEE by Free (ensemble « Contrat »).

## ARTICLE 1. DESCRIPTION DU SERVICE DE TÉLÉVISION

Le service de télévision OQEE by Free (« Service de Télévision ») permet l'accès à un service de télévision, au moyen d'un boîtier TV (Player TV Free 4K ou Apple TV 4K au choix) et de ses accessoires mis à disposition par Free (ensemble « Player TV »), ou au moyen de l'application OQEE by Free avec équipements compatibles, tel que défini ci-dessous :

- Service de télévision permettant d'accéder : (i) à un bouquet de chaînes de télévision inclus, (ii) à des bouquets de chaînes de télévision et autres services payants édités par des tiers, (iii) à OQEE Ciné (service AVOD gratuit avec publicité) vi) à des contenus audiovisuels à la demande à l'acte ou sur abonnement ou à l'achat et à des services, édités par Free ou des tiers. Leur accès peut être soumis le cas échéant à des conditions définies par leur éditeur.

- Services complémentaires tels que le service d'enregistrement numérique de programmes TV et le retour au début d'un programme TV, selon disponibilité.

- Services optionnels, tels que le service Multi TV permettant d'accéder au Service de Télévision sur un second téléviseur depuis un Player Freebox supplémentaire ; l'utilisation concomitante du service optionnel Multi TV et du Player Freebox supplémentaire nécessite de disposer d'un débit Internet minimal de 4,8 Mbit/s en réception.

Le Service de Télévision, les services complémentaires et optionnels sont plus amplement décrits sur le site internet free.fr (« Site »).

Pour accéder au Service de Télévision, l'abonné doit avoir souscrit à une offre Freebox avec Service de Télévision avec équipements compatibles ou au service internet Freebox Pop fourni par Free. L'abonné doit également accepter les conditions définies par certains éditeurs.

## ARTICLE 2. SOUSCRIPTION AU SERVICE DE TÉLÉVISION

### 2.1. Souscription

Le Service de Télévision peut être souscrit sur le Site, sur les Bornes Free, en Boutique Free ou par téléphone.

### 2.2. Rétractation

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

Pour se rétracter de son Contrat, l'abonné doit notifier sa décision de rétractation avant l'expiration du délai précité, au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté, par exemple en utilisant le formulaire de rétractation, à l'adresse indiquée dans le formulaire de rétractation. L'abonné devra renvoyer le Player TV mis à disposition, dans son emballage d'origine, dans un état propre à une nouvelle mise à disposition, accompagnée de tous ses accessoires à l'adresse indiquée dans le formulaire de rétractation, sans retard excessif, et en tout état de cause, au plus tard 14 jours suivant la communication de sa décision de rétractation. A défaut, Free facturera à l'abonné les indemnités forfaitaires mentionnées dans la Brochure Tarifaire. Les frais directs de retour sont à la charge de l'abonné. La responsabilité de l'abonné n'est engagée qu'à l'égard de la dépréciation du Player TV résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement du Player TV.

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 de Télévision fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter.

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

La rétractation du Contrat n'entraîne pas l'annulation de la vente de l'Apple TV 4K telle que visée à l'article 3.3.

### 2.3. Rétractation de la vente de l'Apple TV 4K

L'abonné dispose d'un droit de rétractation de la vente de l'Apple TV 4K, telle que visée à l'article 3.3, qui peut être exercé selon les modalités prévues par les CGV.

L'exercice par l'abonné de son droit de rétractation de la vente de l'Apple TV 4K conformément aux modalités prévues par les CGV, entraîne la résiliation de plein droit du présent Contrat dans les conditions prévues par celui-ci.

## ARTICLE 3. ÉQUIPEMENTS

### 3.1. Installation du Player TV

L'abonné s'engage à se conformer à l'ensemble des consignes relatives à l'installation et l'utilisation du Player TV supplémentaire consultables

dans la documentation remise avec les Players Freebox et sur le Site et des normes en vigueur, et supportera toutes les conséquences, notamment financières, attachées à une installation ou une utilisation non conforme des Players Freebox à ces consignes et normes.

### 3.2. Mise à disposition du Player

Le Player TV mis à la disposition de l'abonné (mise à disposition initiale) est inclus dans l'abonnement au Service de Télévision, ou en option payante selon l'offre souscrite en multi-TV, Free se réservant le droit de renouveler ainsi que de mettre à jour gratuitement le Player TV et ses logiciels en cas d'évolution du réseau qui le rendrait incompatible. Le Player TV est la propriété exclusive, incessible et insaisissable de Free et mis à la disposition de l'abonné pour les seuls besoins du Contrat. L'abonné a la garde du Player TV pendant la durée de son abonnement et ne doit en aucun cas porter atteinte à l'intégrité physique, électrique et électronique du Player TV. La charge des risques de détérioration, dysfonctionnement, de perte ou de vol du Player TV 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.

### 3.3. Vente de l'Apple TV 4K

La vente de l'Apple TV 4K est régie par les Conditions Générales de Vente de Free (« CGV »).

## ARTICLE 4. UTILISATION DU SERVICE DE TÉLÉVISION

4.1. Les droits dont Free est titulaire n'autorisent que : (i) l'accès au Service de Télévision (ii) la diffusion du Service de Télévision à destination de ses abonnés sur un téléviseur ou plusieurs téléviseurs en fonction du nombre d'équipements mis à disposition de l'abonné, (iii) l'utilisation des contenus audiovisuels et services uniquement depuis le Player TV dont dispose l'abonné, et (iv) une utilisation personnelle et privative du Service de Télévision et des services complémentaires et optionnels pour les besoins propres de l'abonné et limitée à son cercle familial.

L'abonné s'engage à ce que l'œuvre visionnée ou l'enregistrement ou les applications auxquels il a souscrit ne soient pas relayés sur tout réseau de communications électroniques, dont notamment Internet, ou plus généralement mis à disposition du public par quelque moyen que ce soit. Les programmes accessibles au sein des applications sont des fichiers numériques protégés par des dispositions nationales et internationales en matière de droit d'auteur et droits voisins. Toute reproduction totale ou partielle, modification ou utilisation des droits de propriété intellectuelle attachés au service, pour quelque motif et sur quelque support que ce soit, sans accord exprès et préalable de Free, est strictement interdite. L'abonné s'engage à ne pas contourner ni porter atteinte au système de protection des fichiers numériques nécessaire à l'utilisation des services, ni à encourager des tiers à effectuer de tels actes. L'utilisation concomitante du Service de Télévision entraîne la réduction du débit effectif du service Internet en fonction des programmes visionnés et/ou services utilisés par l'abonné. Free porte à la connaissance de l'abonné le message du Conseil supérieur de l'audiovisuel et du ministère de la santé : « regarder la télévision, y compris les chaînes présentées comme spécifiquement conçues pour les enfants de moins de 3 ans, peut entraîner chez ces derniers des troubles du développement tels que passivité, retards de langage, agitation, troubles du sommeil, troubles de la concentration et dépendance aux écrans ».

4.2. Le droit d'accès et d'utilisation du Service de Télévision accordé à l'abonné dans le cadre du Contrat est personnel, incessible, non transférable et conditionné à une utilisation strictement conforme aux stipulations du Contrat. Outre les cas mentionnés à l'article 4.1, l'utilisation du Service de Télévision est contraire aux stipulations du Contrat lorsque cette utilisation :

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

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

Le Player TV utilise notamment des logiciels publiés sous des licences libres ou open source. L'abonné peut consulter la liste des logiciels

concernés, leur licence et télécharger leur code source complet et correspondant sur le site internet « floss.freebox.fr ». Pour chaque version en usage d'un logiciel concerné, l'abonné pourra accéder à son code source complet, au nom de ses auteurs et à la licence le régissant, tant que cette version sera mise à disposition au moyen du Player Freebox, puis pendant trois (3) ans après le terme définitif de la mise à disposition de ladite version au moyen du Player TV.

Afin de perfectionner le Service de Télévision, l'abonné est informé que Free met régulièrement à jour les logiciels du Player TV mis à disposition nécessitant le redémarrage du Player TV par l'abonné. L'abonné autorise, enfin, Free dans le cadre d'un service de maintenance à distance à accéder au Player TV et à y opérer les modifications nécessaires.

## ARTICLE 5. UTILISATION DES IDENTIFIANTS ET CODES CONFIDENTIELS

**5.1.** Conformément à la recommandation du Conseil Supérieur de l'Audiovisuel 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 de ses identifiants, du code parental et du code d'achat que Free lui aura transmis ou que l'abonné aura choisi, sauf divulgation imputable à Free. L'abonné s'engage à conserver secret ses identifiants, son 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 « Mon compte » sur le Site à l'adresse suivante <https://moncompte.free.fr/>. 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 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 le 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 FINANCIÈRES

### 6.1. Prix

L'ensemble des prix du Service de Télévision, 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 de Télévision ne couvre pas les redevances, abonnements, taxes ou autres moyens de rémunération pouvant être éventuellement demandés par les fournisseurs de services accessibles via le Service de Télévision 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 de Télévision, 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 communiquées à l'abonné sur un support dématérialisé. Sur simple demande de l'abonné, les factures peuvent lui être adressées sur support papier, à la place du support dématérialisé. Chaque facture est disponible sur l'Espace Abonné pendant une période de 12 mois, même en cas de résiliation.

### 6.3. Paiement et dépôt de garantie

Free met à la disposition de l'abonné la possibilité de payer le Service de Télévision 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 8.3 de la Freebox mise à disposition ainsi que (ii) tout manquement aux obligations financières à la charge de l'abonné. Le dépôt de garantie n'est pas producteur d'intérêt. Son remboursement intervient dans les conditions décrites à l'article 8.4.

Si Free constate, au cours d'un mois donné, un encours de consommation 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 le Service de Télévision.

**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 la notification des modifications, sauf si les modifications :

- 1° sont toutes exclusivement au bénéfice du consommateur ; ou
- 2° ont un caractère purement administratif et n'ont pas d'incidence négative pour le consommateur ; ou
- 3° découlent directement de la législation applicable.

## ARTICLE 7. DURÉE

Le Contrat est conclu pour une durée indéterminée. Il 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 / RÉSILIATION

### 8.1. A l'initiative de Free

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

- violation grave ou renouvelée par l'abonné de ses obligations légales ou contractuelles visées aux articles 4.1, 4.2 et 5.2 ;
- demande des autorités nationales judiciaires et/ou administratives compétentes.

En cas de non paiement d'une facture à la date limite de paiement portée sur la facture Free peut, en outre, suspendre le Service de Télévision, après l'envoi d'un courrier électronique resté sans effet pendant 15 jours. Free peut également suspendre le Service de Télévision 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 de Télévision suspendu et après une mise en demeure adressée à l'abonné restée sans effet pendant huit jours, Free sera en droit de résilier le Contrat avec effet à la fin du mois au cours de laquelle elle a été reçue par l'abonné.

### 8.2. A l'initiative de l'abonné

L'abonné peut résilier le Contrat à tout moment par lettre recommandée avec avis de réception adressée par l'abonné à Free, comprenant sa demande de résiliation dûment signée, à l'exclusion de toute autre demande de résiliation de l'abonnement d'un tiers, et comportant au minimum son nom, prénom ou son identifiant abonné afin d'identifier et d'authentifier sa demande. L'abonné pourra obtenir toutes les informations utiles à la résiliation de son Contrat en contactant le Service Abonné au numéro de téléphone indiqué à l'article 12.1 ou dans 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).

La résiliation du présent Contrat n'entraîne pas la résiliation du contrat de vente de l'Apple TV 4K.

### 8.3. Restitution du Player Freebox mis à disposition

En cas de résiliation du Contrat, l'abonné s'engage à restituer à Free le Player Freebox mis à sa disposition au plus tard dans les 15 jours suivants la fin du Contrat. A défaut de restitution dans le délai précité ou en cas de retour incomplet du Player Freebox mis à disposition ou en mauvais état de fonctionnement ou en cas de détériorations imputables à l'abonné, hors cas de vice propre du matériel, Free procédera à la facturation des indemnités forfaitaires mentionnées dans la Brochure Tarifaire.

### 8.4. 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 du Player Freebox dans les conditions de l'article 8.3, sous réserve du paiement des sommes dues à Free au titre du Contrat.

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

## ARTICLE 9. QUALITÉ DE SERVICE

**9.1. Délai de mise en service du Service de Télévision :** le Service de Télévision est mis en service à la date à laquelle l'accès au service Internet Freebox Pop est fonctionnel.

**9.2. Délai de rétablissement du Service de Télévision :** dès lors que l'accès au service Internet Freebox Pop est fonctionnel, le délai de rétablissement est de 24 heures à compter de la signalisation.

**9.3.** Le retard dans le délai de mise en service ou de rétablissement 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 du service, du rétablissement de l'accès du Service de Télévision 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.

## ARTICLE 10. RESPONSABILITÉ

**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.

**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. DONNÉES PERSONNELLES

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

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

Par ailleurs, des données personnelles de l'abonné pourront être utilisées, avec son consentement qu'il pourra retirer à tout moment notamment sur l'application TV, afin que Free et/ou ses partenaires commerciaux puissent personnaliser les services demandés ainsi que lui adresser des publicités adaptées à ses centres d'intérêts.

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

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

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

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

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

## ARTICLE 12. ASSISTANCE / RÉCLAMATION

**12.1.** Free met à la disposition des abonnés un service Abonné - 32 44 (appel inclus et temps depuis une ligne Freebox ; depuis un autre opérateur se référer à sa grille tarifaire) ou selon éligibilité, assistance Free Proxi accessible depuis l'Espace Abonné ou en laissant un message au 3244 pour être recontacté. Les horaires d'ouverture et les zones d'éligibilité Free Proxi sont précisés sur le Site.  
- Assistance en ligne depuis le site [assistance.free.fr](http://assistance.free.fr).

**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 <https://assistance.free.fr/articles/281> afin de faciliter le traitement de sa requête. Free s'engage à apporter une réponse à toute contestation ou demande de remboursement dans un délai de 30 jours ouvrés à partir de la date de réception de celles-ci.

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

**3ème niveau de réclamation :** Le Médiateur de l'Association Médiation Communications Electroniques. En cas de litige persistant si l'abonné a respecté le parcours de réclamation précité et qu'il demeure insatisfait de la réponse apportée par le Service National Consommateur, il peut saisir directement et gratuitement le Médiateur des Communications électroniques selon les modalités détaillées sur le site Internet <https://www.mediation-telecom.org>. Le formulaire de saisine du Médiateur est disponible, sur son site Internet ou auprès du Service National Consommateur sur simple demande.

## ARTICLE 13. GARANTIE LÉGALE

Free répond des défauts de conformité des contenus et services numériques fournis dans le cadre du Service, dans les conditions prévues aux articles L224-25-12 et suivants du Code de la consommation.

Le consommateur a droit à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité durant la période de fourniture de contenus numériques et de services numériques. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

La garantie légale de conformité emporte obligation de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du contenu numérique ou du service numérique.

La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique sans retard injustifié suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui. Le consommateur peut obtenir une réduction du prix en conservant le contenu numérique ou le service numérique ou il peut mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre renoncement au contenu numérique ou au service numérique, si :

1° Le professionnel refuse de mettre le contenu numérique ou le service numérique en conformité ;

2° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique est retardée de manière injustifiée ;

3° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique ne peut intervenir sans frais imposés au consommateur ;

4° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur ;

5° La non-conformité du contenu numérique ou du service numérique persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du professionnel restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction du prix ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique au préalable.

Dans les cas où le défaut de conformité est mineur, le consommateur n'a droit à l'annulation du contrat que si le contrat ne prévoit pas le paiement d'un prix. Toute période d'indisponibilité du contenu numérique ou du service numérique en vue de sa remise en conformité suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la fourniture du contenu numérique ou du service numérique de nouveau conforme.

Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles L. 224- 25-1 à L. 224-25-31 du code de la consommation.

Le professionnel qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être porté jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 242-18-1 du code de la consommation).

Le consommateur bénéficie, en outre, de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le contenu numérique ou le service numérique est conservé ou à un remboursement intégral contre renonciation au contenu numérique ou au service numérique.

## ARTICLE 14. COMPÉTENCE

Les règles de compétence légales s'appliquent à tout litige.  
Free, SAS, au capital de 3 441 812 euros - RCS Paris 421 938 861  
- Siège social : 8 rue de la Ville l'Evêque - 75008 Paris - N° TVA FR60421938861.  
(Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes (ARCEP) 14, rue Gerty Archimède, 75012 Paris)

**FORMULAIRE DE RÉTRACTATION - CGA**

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

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

**1/ Envoi de votre demande**

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

**2/ Retour des équipements**

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

Les frais directs de retour sont à votre charge.

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

**3/ Remboursement**

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

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

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

**FORMULAIRE DE 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 - FREEBOX RETRACTATION - 6 RUE DESIR PREVOST - 91075 BONDOUFLE FRANCE**

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

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

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

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

Date :

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

(\*) Rayez la mention inutile

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

## ARTICLE 1. DESCRIPTION DU SERVICE DE TÉLÉPHONIE

Le service de téléphonie Free Dial (« Service de Téléphonie ») permet d'émettre et recevoir des communications téléphoniques vocales interpersonnelles avec un terminal raccordé à l'équipement fourni par Free dans le cadre du service Internet Freebox Pop (« Freebox »). Le Service de Téléphonie 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 Dial, 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 (télé-surveillance, télécopieurs...) ainsi que l'accessibilité des services afférents. Le Service de Téléphonie, les services complémentaires et optionnels sont plus amplement décrits sur le site internet free.fr (« Site »). Pour accéder au Service de Téléphonie, l'abonné doit avoir souscrit au service Internet Freebox Pop fourni par Free faisant l'objet d'un contrat distinct.

## ARTICLE 2. MODALITES DE SOUSCRIPTION AU SERVICE DE TÉLÉPHONIE

### 2.1. Souscription

Le Service de Téléphonie peut être souscrit sur le Site ou par téléphone.

### 2.2. Mandat

L'abonné donne expressément mandat par le Contrat à Free Dial pour effectuer en son nom et pour son compte auprès de l'opérateur de boucle locale (« OBL ») concerné les démarches nécessaires le cas échéant à une demande de portabilité du numéro. La souscription au Service De Téléphonie 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 Dial se charge de procéder, pour ce qui concerne le numéro porté, à la résiliation du contrat de communications électroniques de cet exploitant. En cas de retard de portage du numéro, sauf faute de l'abonné, l'abonné peut bénéficier sur demande d'une indemnité correspondant au cinquième du prix mensuel de l'abonnement par jour de retard. En cas de perte du numéro ayant fait l'objet d'une demande de portabilité, l'abonné peut bénéficier sur demande d'une indemnité correspondant à vingt-quatre fois le prix mensuel de l'abonnement. L'indemnité est due par l'opérateur responsable du retard de la procédure de portage ou de la perte du numéro et doit être versée dans les trente jours suivants la demande de l'abonné.

### 2.3. Conséquences de la souscription

La souscription au Service de Téléphonie peut entraîner la coupure de tout service au titre d'un contrat 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.

### 2.4. Rétractation

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

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

Free Dial 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 Dial 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 Dial facturera à l'abonné un montant correspondant au Service de Téléphonie 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.

## ARTICLE 3. UTILISATION DU SERVICE DE TÉLÉPHONIE

### 3.1. Sont strictement prohibées :

- 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 Dial sera en droit de résilier le Contrat par courrier électronique avec effet à la fin du mois au cours de laquelle elle a été reçue par l'abonné.

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

Outre les cas mentionnés à l'article 3.1, l'utilisation du Service de Téléphonie est contraire aux stipulations du Contrat lorsque cette utilisation :

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

## ARTICLE 4. CONDITIONS FINANCIÈRES

### 4.1. Prix

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

### 4.2. Facturation

Les sommes dues par l'abonné au titre du Contrat font l'objet de factures émises mensuellement, d'avance pour le Service de Téléphonie, 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 communiquées à l'abonné sur un support dématérialisé. Chaque facture est également disponible sur l'Espace Abonné pendant une période de 12 mois, même 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.

### 4.3. Paiement

Free Dial met à la disposition de l'abonné la possibilité de payer le Service de Téléphonie 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 Dial le « Mandat de Prélèvement SEPA » signé, disponible dans l'Espace Abonné.

Si Free Dial constate, au cours d'un mois donné, un encours de consommation supérieure 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.

**4.4.** 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.

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

**4.6.** 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 la notification des modifications, sauf si les modifications :

1° sont toutes exclusivement au bénéfice du consommateur ; ou  
2° ont un caractère purement administratif et n'ont pas d'incidence négative pour le consommateur ; ou  
3° découlent directement de la législation applicable.

## ARTICLE 5. DURÉE

Le Contrat est conclu pour une durée indéterminée. Il est résiliable à tout moment à l'initiative de l'abonné ou de Free Dial dans les conditions décrites à l'article 6.

## ARTICLE 6. SUSPENSION / RÉILIATION

## 6.1. A l'initiative de Free Dial

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

- violation grave ou renouvelée par l'abonné de ses obligations légales ou contractuelles visées aux articles 3.1 et 3.2 ;

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

- demande des autorités nationales judiciaires et/ou administratives compétentes. En cas de non paiement d'une facture à la date limite de paiement portée sur la facture Free Dial peut, en outre, suspendre le Service de Téléphonie, après l'envoi d'un courrier électronique resté sans effet pendant 15 jours. Free Dial peut également suspendre le Service de Téléphonie en cas d'absence de régularisation d'un dossier incomplet (justificatif, mandat de Prélèvement SEPA signé) 15 jours après l'envoi par Free Dial d'un courrier électronique à cet effet.

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

## 6.2. A l'initiative de l'abonné

L'abonné peut résilier le Contrat à tout moment :

- soit par lettre recommandée avec avis de réception adressée par l'abonné à Free Dial, comprenant sa demande de résiliation dûment signée, à l'exclusion de toute autre demande de résiliation de l'abonnement d'un tiers, et comportant au minimum son nom, prénom, son numéro de Ligne ou son identifiant abonné afin d'identifier et d'authentifier sa demande. L'abonné pourra obtenir toutes les informations utiles à la résiliation de son Contrat en contactant le Service Abonné au numéro de téléphone indiqué à l'article 10.1 ou dans 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 du Service de Téléphonie, 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.

## ARTICLE 7. QUALITE DE SERVICE

**7.1. Délai de mise en service du Service de Téléphonie :** le Service de Téléphonie est mis en service à la date à laquelle l'accès au service Internet Freebox Pop est fonctionnel.

**7.2. Délai de rétablissement du Service de Téléphonie :** dès lors que l'accès visé ci-dessus est fonctionnel, le délai de rétablissement est de 72 heures à compter de la signalisation.

**7.3.** Le retard dans le délai de mise en service ou de rétablissement 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 du service ou du rétablissement du Service de Téléphonie 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.

## ARTICLE 8. RESPONSABILITÉ

**8.1.** Free Dial 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 Dial 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 Dial), soit au fait imprévisible et irrésistible d'un tiers au Contrat, soit à un cas de force majeure prévu à l'article 8.2.

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

**8.2.** 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 9. DONNÉES PERSONNELLES

### 9.1. Collecte et traitement

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

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

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

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

L'abonné dispose d'un droit d'accès, de rectification, de suppression, de limitation et d'opposition pour des motifs légitimes sur les données personnelles le concernant ainsi que d'un droit à la portabilité de ses données personnelles via son Espace Abonné ou en adressant un courrier et en justifiant de son identité à :

Free - Informatique et Libertés - 75371 Paris Cedex 08 ou en contactant le Délégué à la protection des données du groupe à l'adresse email : [dpo@iliad.fr](mailto:dpo@iliad.fr). L'abonné dispose également de la possibilité de définir des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de ses données personnelles après son décès, qu'il peut exercer de la même façon.

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

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

### 9.2. Annuaire

Free Dial 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 Dial ;

- 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.

**9.3.** En application de la réglementation en vigueur, Free Dial 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 10. ASSISTANCE / RÉCLAMATION

**10.1. Free Dial met à la disposition des abonnés un service Abonné :**

- 32 44 (appel inclus et temps depuis une ligne Freebox ; depuis un autre opérateur se référer à sa grille tarifaire) ou selon éligibilité, assistance Free Proxi accessible depuis l'Espace Abonné ou en laissant un message au 3244 pour être recontacté. Les horaires d'ouverture et les zones d'éligibilité Free Proxi sont précisés sur le Site.

- Assistance en ligne depuis le site [assistance.free.fr](https://assistance.free.fr).

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

**1er niveau de réclamation :** Service Abonné. L'abonné doit adresser sa réclamation à Free Dial – Service Abonné - 75371 Paris Cedex 08. Des formulaires prévus à cet effet sont à sa disposition à l'adresse [assistance.free.fr/articles/281](https://assistance.free.fr/articles/281) afin de faciliter le traitement de sa requête. Free Dial 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 Dial - Service National Consommateur - 75371 Paris Cedex 08. Un Conseiller Relation Consommateur prendra alors contact avec l'abonné par téléphone ou par courrier afin de réétudier sa demande, et fournira une réponse sous 30 jours ouvrés.

**3ème niveau de réclamation :** Le Médiateur de l'Association Médiation Communications Electroniques. En cas de litige persistant si l'abonné a respecté le parcours de réclamation précité et qu'il demeure insatisfait de la réponse apportée par le Service National Consommateur, il peut saisir directement et gratuitement le Médiateur des Communications électroniques selon les modalités détaillées sur le site Internet <https://www.mediation-telecom.org>. Le formulaire de saisine du Médiateur est disponible, sur son site Internet ou auprès du Service National Consommateur sur simple demande.

**ARTICLE 11. COMPÉTENCE**

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 Dial, SAS, au capital de 10 000 euros – RCS Paris 799 285 820  
- Siège social : 16 rue de la Ville l'Evêque – 75008 Paris - N° TVA FR12799285820.

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

**FORMULAIRE DE RÉTRACTATION - CGA**

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

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

**1/ Envoi de votre demande**

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

**2/ Retour des équipements**

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

Les frais directs de retour sont à votre charge.

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

**3/ Remboursement**

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

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

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

**FORMULAIRE DE 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 - FREEBOX RETRACTATION - 6 RUE DESIR PREVOST - 91075 BONDOUFLE FRANCE**

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

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

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

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

Date :

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

(\*) Rayez la mention inutile

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

## ARTICLE 1. DESCRIPTION DU SERVICE

Le service Box 5G (« Service ») comprend la mise à disposition d'un accès au réseau 5G/4G de Free Mobile (« Réseau »), au moyen d'un équipement Box 5G et ses accessoires ainsi que d'une carte SIM insérée dans la Box 5G (ensemble « Box 5G ») mis à disposition par Free, permettant à l'abonné de bénéficier aux services suivants :

- **Service Internet** permettant d'accéder au réseau Internet sur ses appareils en Wi-Fi 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 télévision** via l'application OQEE by Free sur ses appareils (télévision connectée, tablette, smartphone, ordinateur) compatibles comprenant un accès à un bouquet de chaînes de télévision et la possibilité de souscrire à des abonnements à des chaînes de télévision éditées par des tiers, (ii) à des bouquets de chaînes de télévision et autres services inclus ou payants édités par des tiers, (iii) à des contenus audiovisuels (cinéma, musique, documentaires, émissions de télévision...) à la demande à l'acte ou sur abonnement ou à l'achat édités par Free ou des tiers.

L'accès à certains services complémentaires et optionnels peut être soumis le cas échéant à des conditions définies par l'éditeur desdits services. Le Service et les services complémentaires et optionnels sont plus amplement décrits sur le site internet free.fr (« Site »).

## ARTICLE 2. CONDITIONS PRÉALABLES D'ACCÈS AUX SERVICES

Pour accéder au Service, l'abonné doit se situer dans une zone couverte par le Réseau à l'adresse postale indiquée lors de la souscription du Contrat. Le Service est exclusivement disponible depuis cette adresse postale. La carte SIM est exclusivement utilisable avec la Box 5G et à l'adresse de souscription. En cas de souscription à une ligne qui s'avérerait inéligible en dépit des informations initialement obtenues, 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 Box 5G, dans les conditions définies à l'article 9.4.

## ARTICLE 3. MODALITÉS DE SOUSCRIPTION AU SERVICE

### 3.1. Souscription

Le Service peut être souscrit sur le Site, en boutique Free ou par téléphone. L'abonné s'engage à justifier de son identité, de la localisation de son installation et de sa qualité de propriétaire ou locataire du logement (facture fournisseur électricité / gaz / eau...).

### 3.2 Rétractation

En cas de souscription à distance, l'abonné dispose d'un délai de 14 jours pour exercer son droit de rétractation à compter de la réception des équipements ou de la conclusion du contrat si le service n'inclut pas d'équipement. Pour exercer le droit de rétractation, l'abonné doit notifier à Free 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. L'abonné doit ensuite retourner à Free la Box 5G dans un état propre à une nouvelle commercialisation, accompagné de tous ses accessoires, sans retard excessif, et en tout état de cause, au plus tard 14 jours suivant la communication de sa décision de rétractation. A défaut de réception de l'équipement dans ce délai, il sera facturé à l'abonné une indemnité forfaitaire mentionnée dans la Brochure Tarifaire. 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.

## ARTICLE 4. ÉQUIPEMENTS

### 4.1. Installation de la Box 5G

L'abonné s'engage à se conformer à l'ensemble des consignes relatives à l'installation et l'utilisation de la Box 5G consultables dans la documentation remise avec la Box 5G et sur le Site et des normes en vigueur, et supportera toutes les conséquences, notamment financières, attachées à une installation ou une utilisation de la Box 5G non conforme à ces consignes et normes.

### 4.2. Mise à disposition de la Box 5G

Free se réserve le droit de renouveler ainsi que de mettre à jour gratuitement la Box 5G et ses logiciels en cas d'évolution du réseau qui la rendrait incompatible. La Box 5G 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 Box 5G pendant la durée de son abonnement et ne doit en aucun cas porter atteinte à l'intégrité physique, électrique et électronique de la Box 5G. La charge des risques de détérioration, dysfonctionnement, de perte ou de vol de la Box 5G est transférée à l'abonné dès sa réception, hors vice propre au matériel. L'abonné doit contracter toutes les assurances nécessaires auprès de tout assureur habilité pour la couverture des risques liés à la possession et l'utilisation de la Box 5G. L'abonné doit contacter Free, dans les plus brefs délais, pour déclarer la perte ou le vol de la Box 5G.

## ARTICLE 5. UTILISATION DU SERVICE

**5.1.** En application de la législation en vigueur, Free n'est pas soumise à une obligation générale de surveillance, ni à une obligation générale de rechercher des faits ou des circonstances révélant des activités illicites. En conséquence, l'abonné s'engage à respecter, ou faire respecter à toute personne utilisant le Service, les règles suivantes :

- les données circulant et/ou mises à disposition sur les réseaux de communications électroniques (notamment sur Internet) ne doivent pas contrevir aux lois, réglementations, chartes d'usages ou déontologies, nationales et internationales en vigueur. En particulier, tout contenu visant notamment à la provocation aux crimes et délits, à l'incitation à la haine raciale ou au suicide, à l'apologie des crimes contre l'humanité, à la provocation, à la commission d'actes de terrorisme et de leur apologie, ou comportant des éléments de pornographie enfantine est strictement interdit ;
  - tout contenu à caractère violent ou pornographique est strictement interdit lorsque le contenu est susceptible d'être accessible aux mineurs. A ce titre, Free met à disposition de l'abonné des outils afin de restreindre l'accès à certains services et contenus ou de les sélectionner selon des conditions d'utilisation disponibles sur le site Internet de Free à l'adresse <http://www.free.fr/freebox/informations/protection-enfance.html> ;
  - l'abonné, par son comportement et par les données qu'il met à disposition ou qu'il obtient à l'aide du Service, 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 devra prendre toutes les précautions nécessaires à la protection de ses propres données et/ou logiciels contre la contamination par d'éventuels virus circulant sur le réseau Internet et l'utilisation détournée par des tiers de l'accès mis à sa disposition.
  - l'abonné s'engage à ne pas procéder ou tenter de procéder à des intrusions dans des systèmes informatisés tiers, à ne pas héberger de services agressifs de type botnets, à ne pas propager ou tenter de propager des virus, ou tous programmes destinés à nuire, à ne pas diffuser de courriers électroniques dans des conditions illicites (par exemple spamming et e.bombing).
  - L'abonné s'interdit l'utilisation du Service à d'autres fins que personnelles, l'utilisation aux fins d'en faire commerce (cession ou revente totale ou partielle du Service), l'utilisation susceptible de dégrader le Service ou l'utilisation du Service générant une consommation supérieure à 24h/jour. Les communications illimitées ne sont autorisées que pour un usage privé entre deux individus.
- 5.2.** Concernant le Service de télévision, les droits dont Free est titulaire n'autorisent que : (i) l'accès au Service de télévision depuis l'application OQEE by Free et (ii) une utilisation personnelle et privative du Service de télévision et des services complémentaires et optionnels pour les besoins propres de l'abonné et limitée à son cercle familial. L'abonné s'engage à ce que l'œuvre visionnée ou l'enregistrement ou les applications auxquels il a souscrit ne soient pas relayés sur tout réseau de communications électroniques, dont notamment Internet, ou plus généralement mis à disposition du public par quelque moyen que ce soit. Les programmes accessibles au sein des applications sont des fichiers numériques protégés par des dispositions nationales et internationales en matière de droit d'auteur et droits voisins. Toute reproduction totale ou partielle, modification ou utilisation des droits de propriété intellectuelle attachés au service, pour quelque motif et sur quelque support que ce soit, sans accord exprès et préalable de Free, est strictement interdite. L'abonné s'engage à ne pas contourner ni porter atteinte au système de protection des fichiers numériques nécessaire à l'utilisation des services, ni à encourager des tiers à effectuer de tels actes. L'utilisation concomitante du Service de télévision entraîne la réduction du débit effectif du Service Internet en fonction des programmes visionnés et/ou services utilisés par l'abonné. Free porte à la

connaissance de l'abonné le message du Conseil supérieur de l'audiovisuel et du ministère de la santé : « regarder la télévision, y compris les chaînes présentées comme spécifiquement conçues pour les enfants de moins de 3 ans, peut entraîner chez ces derniers des troubles du développement tels que passivité, retards de langage, agitation, troubles du sommeil, troubles de la concentration et dépendance aux écrans ».

## ARTICLE 6. UTILISATION DES IDENTIFIANTS ET CODES CONFIDENTIELS

Conformément à la recommandation du Conseil Supérieur de l'Audiovisuel 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.

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 « Mon compte » sur le Site à l'adresse suivante <https://moncompte.free.fr/>. Le code d'achat doit être choisi et créé par l'abonné via l'interface TV. 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 le nom, prénom et l'identifiant l'abonné. 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 7. CONDITIONS FINANCIÈRES

### 7.1. 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 le Service et qui restent à la charge exclusive de l'abonné.

### 7.2. Facturation

Les sommes dues par l'abonné au titre du Contrat font l'objet de factures émises mensuellement, d'avance pour le Service, 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 communiquées à l'abonné sur un support dématérialisé. Sur simple demande de l'abonné, les factures peuvent lui être adressées sur simple support papier, à la place du support dématérialisé. Chaque facture est disponible sur l'Espace Abonné pendant une période de 12 mois, même en cas de résiliation.

### 7.3. Paiement et dépôt de garantie

Free met à la disposition de l'abonné la possibilité de payer le Service par prélèvement automatique sur compte courant (bancaire ou postal), par carte bancaire ou par numéraire en faisant l'appoint. En cas de prélèvement automatique, l'abonné doit adresser à Free le « Mandat de Prélèvement SEPA » signé, disponible dans l'Espace Abonné.

En cas de prélèvement automatique, l'abonné est dispensé du dépôt de garantie prévu ci-après. Un dépôt de garantie, dont le montant figure dans la Brochure Tarifaire, pourra être demandé, à l'abonné pour garantir (i) la restitution dans les conditions définies à l'article 9.4 de la Box 5G mise à disposition ainsi que (ii) tout manquement aux obligations financières à la charge de l'abonné. Le dépôt de garantie n'est pas producteur d'intérêt. Son remboursement intervient dans les conditions décrites à l'article 9.5. Si Free constate, au cours d'un mois donné, un encours de consommation (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.

**7.4.** Tout retard ou défaut de paiement entraîne l'application d'un intérêt de retard facturé à l'abonné selon les modalités précisées dans la Brochure Tarifaire. L'abonné est invité à consulter régulièrement l'Espace Abonné pour prendre connaissance de tous nouveaux messages et information concernant le Service. 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 la notification des modifications, sauf si les modifications 1° sont toutes exclusivement au bénéfice du consommateur ; ou 2° ont un caractère purement administratif et n'ont pas d'incidence négative pour le consommateur ; ou 3° découlent directement de la législation applicable.

## ARTICLE 8. DURÉE

Le Contrat est conclu pour une durée indéterminée.

## ARTICLE 9. SUSPENSION / RÉSILIATION

### 9.1. A l'initiative de Free

Free pourra résilier le Service avec un préavis d'un mois en cas d'éligibilité de l'abonné au réseau fibre de Free.

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

- violation grave ou renouvelée par l'abonné de ses obligations légales ou contractuelles visées aux articles 5.1 à 5.4 et 6.1 ;
- perturbation grave et/ou répétée du réseau de boucle locale ayant pour cause ou origine l'accès de l'abonné ;
- demande des autorités nationales judiciaires et/ou administratives compétentes.

En cas de non-paiement d'une facture à la date limite de paiement portée sur la facture Free peut, en outre, suspendre le Service, après l'envoi d'un courrier électronique resté sans effet pendant 15 jours. Free peut également suspendre le Service 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 avec effet à la fin du mois au cours de laquelle elle a été reçue par l'abonné.

### 9.2. À l'initiative de l'abonné

L'abonné peut résilier le Contrat à tout moment :

- soit par voie électronique via le Site ou par lettre recommandée avec avis de réception adressée par l'abonné à Free, comprenant sa demande de résiliation dûment signée, à l'exclusion de toute autre demande de résiliation de l'abonnement d'un tiers, et comportant au minimum son nom, prénom, son numéro de Ligne ou son identifiant abonné afin d'identifier et d'authentifier sa demande. L'abonné pourra obtenir toutes les informations utiles à la résiliation de son Contrat en contactant le Service Abonné au numéro de téléphone indiqué à l'article 13.1 ou dans 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).

### 9.3. Déménagement

En cas de déménagement, l'abonné ne pourra pas transférer automatiquement son Service et aura l'obligation d'en avvertir préalablement Free.

### 9.4. Restitution de la Box 5G mise à disposition

En cas de résiliation du Contrat l'abonné s'engage à restituer à Free la Box 5G mise à sa disposition au plus tard dans les 15 jours suivants la fin du Contrat. Les informations stockées sur la Box 5G devront être supprimées par l'Abonné qui les aura préalablement sauvegardées. À défaut de restitution dans le délai précité ou en cas de retour incomplet de la Box 5G mise à disposition ou en mauvais état de fonctionnement ou en cas de détériorations imputables à l'abonné, hors cas de vice propre du matériel, Free procédera à la facturation des indemnités forfaitaires mentionnées dans la Brochure Tarifaire.

### 9.5. Remboursement du dépôt de garantie

Free procédera, le cas échéant, au remboursement du dépôt de garantie dans un délai maximum de 10 jours après restitution de la Box 5G dans les conditions de l'article 9.4, sous réserve du paiement des sommes dues à Free au titre du Contrat. Free pourra procéder à une compensation entre les sommes restantes dues par l'abonné (en ce compris les options TV) et le dépôt de garantie, dès lors que les sommes dues ne sont pas contestées par l'abonné.

### 9.6. Frais de résiliation

La résiliation du Contrat donne lieu à des frais de résiliation à la charge de l'abonné, dont le tarif et les conditions sont fixées dans la Brochure Tarifaire, sauf si l'abonné justifie d'un motif légitime, notamment en cas d'exercice du droit de rétractation par un abonné, de preuve par l'abonné d'une non-exécution des Services imputable à Free, de retrait d'une autorisation administrative accordée à Free, 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 10. QUALITÉ DE SERVICE

**10.1.** Délai de mise en service : activation immédiate dès réception de la Box 5G. Le dépassement, sauf faute de l'abonné, ouvrira droit sur demande écrite à une indemnisation calculée sur le montant de l'abonnement mensuel au prorata temporis entre la date de mise en service prévue et la date de mise en service effective.

**10.2.** Délai de rétablissement : des opérations de dépolement, de mise à niveau, de réparation ou de maintenance susceptibles d'améliorer la qualité du Service peuvent entraîner une interruption temporaire. En cas d'interruption du Service, le Service est rétabli dans un délai de 2 jours maximum à compter de sa survenance. Sauf faute de la part de l'abonné, une interruption du Service ouvrira droit à une indemnisation calculée

sur le montant de l'abonnement mensuel au prorata temporis du défaut d'accès au Service sous réserve qu'il justifie par tous les moyens qu'il était dans la zone de l'incident à sa date de survenance.

**10.3.** Des mesures de gestion de trafic pour optimiser l'accès de tous ses abonnés au Réseau peuvent être mises en œuvre. Durant la période de congestion, elles peuvent par exemple augmenter temporairement la durée de téléchargement d'une page web, d'un mail ou d'une pièce jointe à un mail, ou impacter la navigation Internet ou la qualité d'une vidéo.

**10.4.** 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 du Service ou du rétablissement du Service 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.

## ARTICLE 11. RESPONSABILITÉ

**11.1.** Free est responsable de la bonne exécution de ses obligations contractuelles dans le cadre de ses obligations réglementaires et des normes en vigueur. Toutefois, la responsabilité de Free ne saurait être engagée si l'inexécution ou la mauvaise exécution du Contrat est imputable, soit à l'abonné (utilisation non conforme aux consignes communiquées par Free), soit au fait imprévisible et irrésistible d'un tiers au Contrat, soit à un cas de force majeure prévu à l'article 11.2.

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

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

## ARTICLE 12. INFORMATIONS SUR VOS DONNÉES PERSONNELLES

Dans le cadre de la souscription aux services et pendant leur fourniture, Free collecte certaines des données personnelles de l'abonné de façon directe, ou indirecte via des prestataires, afin de fournir les services. Les données personnelles de l'abonné recueillies par Free sont destinées à Free, ainsi qu'aux sociétés du groupe auquel Free appartient et à des sociétés tierces telles que des sous-traitants ou encore à des partenaires commerciaux (pouvant opérer en dehors de l'Union Européenne) garantissant un même niveau de protection de vos données personnelles, essentiellement pour les besoins de l'exécution et de la gestion du Contrat. A des fins statistiques, certaines des données personnelles de l'abonné seront utilisées en étant préalablement anonymisées. Free pourra également exploiter certaines données personnelles afin d'évaluer et améliorer ses services et d'en développer de nouveaux ainsi que pour réaliser des actions de fidélisation, de prospection, de sondage et de promotion, le cas échéant avec l'accord exprès de l'abonné qui peut revenir sur ses choix à tout moment dans son Espace Abonné. Ces données personnelles sont conservées pour la durée d'exécution du Contrat et/ou pour la durée nécessaire aux finalités des traitements auxquelles l'abonné a consenti et/ou conformément à ce que la loi oblige. Free met en œuvre toutes les mesures techniques et organisationnelles nécessaires de sécurité afin de protéger les données personnelles de l'abonné et garantir leur confidentialité. L'abonné dispose d'un droit d'accès, de rectification, de suppression, de limitation et d'opposition pour des motifs légitimes sur les données personnelles le concernant ainsi que d'un droit à la portabilité de ses données personnelles via son Espace Abonné ou en adressant un courrier et en justifiant de son identité à : Free - Informatique et Libertés - 75371 Paris Cedex 08 ou en contactant le Délégué à la protection des données du groupe à l'adresse email : dpo@iliad.fr. L'abonné dispose également de la possibilité de définir des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de ses données personnelles après son décès, qu'il peut exercer de la même façon. Pour plus d'information sur le traitement des données personnelles par Free, nous vous invitons à consulter la Politique de confidentialité de Free accessible sur notre site internet <https://www.free.fr/freebox/informations/politique-de-confidentialite/>. L'abonné peut gratuitement s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique de la part de sociétés tierces sur le site [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr).

## ARTICLE 13. ASSISTANCE / RÉCLAMATION

Free met à la disposition des abonnés un service Abonné :  
 - 32 44 (appel inclus et temps depuis une ligne mobile Free ; depuis un autre opérateur se référer à sa grille tarifaire) ou selon éligibilité, assistance Free Proxi accessible depuis l'Espace Abonné ou en laissant un message au 3244 pour être recontacté. Les horaires d'ouverture et les zones d'éligibilité Free Proxi sont précisés sur le Site.  
 - Assistance en ligne depuis le site [assistance.free.fr](http://assistance.free.fr).

En cas de réclamation, l'abonné peut s'adresser au :  
**1<sup>er</sup> 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 <https://assistance.free.fr/articles/281> 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.

**2<sup>nd</sup> 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.

**3<sup>ème</sup> niveau de réclamation** : Le Médiateur de l'Association Médiation Communications Electroniques. En cas de litige persistant si l'abonné a respecté le parcours de réclamation précité et qu'il demeure insatisfait de la réponse apportée par le Service National Consommateur, il peut saisir directement et gratuitement le Médiateur des Communications électroniques selon les modalités détaillées sur le site Internet <https://www.mediation-telecom.org>. Le formulaire de saisine du Médiateur est disponible, sur son site Internet ou auprès du Service National Consommateur sur simple demande.

## ARTICLE 14. COMPÉTENCE

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.

## ARTICLE 15. GARANTIE LEGALE

Free répond des défauts de conformité des contenus et services numériques fournis dans le cadre du Service, dans les conditions prévues aux articles L224.33-25-12 et suivants du Code de la consommation.

Le consommateur a droit à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité durant la période de fourniture de contenus numériques et de services numériques. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

La garantie légale de conformité emporte obligation de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du contenu numérique ou du service numérique.

La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique sans retard injustifié suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui. Le consommateur peut obtenir une réduction du prix en conservant le contenu numérique ou le service numérique ou il peut mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre renoncement au contenu numérique ou au service numérique, si : 1<sup>o</sup> Le professionnel refuse de mettre le contenu numérique ou le service numérique en conformité;

2<sup>o</sup> La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique est retardée de manière injustifiée;

3<sup>o</sup> La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique ne peut intervenir sans frais imposés au consommateur;

4<sup>o</sup> La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur;

5<sup>o</sup> La non-conformité du contenu numérique ou du service numérique persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du professionnel restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction du prix ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate.

Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique au préalable. Dans les cas où le défaut de conformité est mineur, le consommateur n'a droit à l'annulation du contrat que si le contrat ne prévoit pas le paiement d'un prix. Toute période d'indisponibilité du contenu numérique ou du service numérique en vue de sa remise en conformité suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la fourniture du contenu numérique ou du service numérique de nouveau conforme. Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles L. 224-25-1 à L. 224-25-31 du code de la consommation. Le professionnel qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être porté jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 242-18-1 du code de la consommation). Le consommateur bénéficie, en outre, de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le contenu numérique ou le service numérique est conservé ou à un remboursement intégral contre renonciation au contenu numérique ou au service numérique.

## FORMULAIRE DE RÉTRACTATION - CGA

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

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

#### 1/ Envoi de votre demande

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

#### 2/ Retour des équipements

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

Les frais directs de retour sont à votre charge.

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

#### 3/ Remboursement

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

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

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

## FORMULAIRE DE 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 - FREE RETRACTATION - 6 RUE DESIR PREVOST - 91075 BONDOUFLE - FRANCE**

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

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

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

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

Date :

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

(\*) Rayez la mention inutile