

Préambule

La société Alsatis est un opérateur de réseaux détenteur de la licence L33-1 du Code des postes et est déclaré auprès de l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes (ARCEP). Cette licence l'autorise à déployer et exploiter un réseau de télécommunications ouvert au public.

Alsatis fournit de ce fait une offre d'accès à des services de communications électroniques via une technologie Radio (par WiFi / WiMAX / LTE / 4G FIXE, Fibre Optique par FTTH) dépendant de la zone d'habitation du Client.

Il est précisé qu'Alsatis met à disposition différents moyens d'informations et de conseils tels que :

- l'assistance téléphonique technique et commerciale accessible sur un numéro non surtaxé au 09.70.247.247 (5 jours sur 7 du Lundi au Vendredi de 9h à 12h et de 14h à 18h) ;
- la Rubrique Infos Pratiques accessible sur le site Internet d'Alsatis ;
- des newsletters régulières.

ARTICLE 1 : Définitions

Alsatis : désigne la société ALSATIS, ayant son siège social 11 rue Michel LABROUSSE 31100 TOULOUSE immatriculée au RCS de TOULOUSE sous le numéro 479 858 235

ARCEP : Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes.

Catalogue tarifaire : Tableau des tarifs appliqués aux Services et options d'Alsatis annexé aux présentes C.G.V.

C.G.V. : Les présentes Conditions Générales de Vente.

Clic de validation : Constitue une signature électronique de même valeur qu'une signature manuscrite.

Client : Toute personne physique ou morale ayant souscrit à un(des) Service(s) fourni(s) par Alsatis pour ses besoins personnels ou professionnels, ayant pleine capacité pour ce faire.

Commande : Commande des produits et services auprès d'Alsatis par la signature du Formulaire d'inscription

Contrat : Désigne les conditions particulières figurant sur le Formulaire d'inscription et les présentes Conditions Générales de Vente.

Date de mise en service : a le sens défini à l'article 8.2.

Durée initiale : durée déterminée du Contrat (avant éventuelle tacite reconduction) visée à l'article 12.1 du Contrat

Eligibilité : Compatibilité technique déterminée a priori sur la base des informations techniques transmises par l'exploitant du réseau suivant le lieu d'habitation du Client.

Formulaire d'inscription : Document récapitulatif le ou les Service(s) choisis par le client, leurs termes et conditions.

F.T.T.H. : De l'anglais « Fiber To The Home » ou Fibre optique à domicile.

Jours ouvrés : jours travaillés dans l'entreprise (5 jours sur 7 / du lundi au vendredi).

Matériel : Terme générique faisant référence à tout ou partie du pack fourni par Alsatis, nécessaire à la connexion du Client au(x) Service(s) souscrit(s).

Offre : formule de Service proposée par Alsatis

Service(s) : Service(s) proposé(s) par Alsatis, comprenant la fourniture d'accès à Internet et tout service en découlant, la Téléphonie par Internet, et tout autre service complémentaire ou optionnel comme défini au Contrat. Le Service proposé par Alsatis peut revêtir diverses formules, chacune constituant une Offre particulière.

Service téléphonique : Accès téléphonique via la connexion Internet fournie par Alsatis.

Services audiovisuels : Accès à un bouquet de chaînes télévisuelles.

Souscription : formation du Contrat grâce au Formulaire d'inscription au(x) Service(s) Alsatis dûment complété et signé par le Client et transmis à Alsatis.

Service Clients : Désigne le service clients Alsatis, disponible par téléphone au 09.70.247.247 (appel non surtaxé), par courriel via le formulaire de contact sur le site Internet www.alsatis.com ou par courrier postal au 11 rue Michel Labrousse, 31100 Toulouse.

Vendeur : Désigne la société Alsatis

Box ou routeur : équipement réseau facultatif permettant au client de brancher plusieurs ordinateurs en filaire ou WIFI.

Antenne : équipement extérieur nécessaire à la réception du signal Radio

ARTICLE 2 : Champ d'application et modifications des Conditions Générales de Vente

Les présentes C.G.V s'appliquent, sans restriction ni réserve à tout achat des Services proposés par Alsatis aux Clients sur son site Internet www.alsatis.com, par courrier ou par téléphone.

Les présentes C.G.V annulent et remplacent les précédentes, sous réserve de ce qui suit pour les contrats en cours.

La souscription par le Client à l'un quelconque des Services Alsatis emporte adhésion aux présentes C.G.V., qui ont pour objet de fixer les obligations contractuelles d'Alsatis et de son Client. Tout autre document tels que catalogues, prospectus, publicité, notices, etc. n'a qu'une valeur informative et indicative, non contractuelle.

Conformément aux dispositions légales issues de l'Article L 224-33 du Code de la consommation, les C.G.V pourront à tout moment être modifiées par Alsatis.

Alsatis communiquera au Client, via l'adresse électronique enregistrée chez Alsatis comme adresse de contact, le projet de C.G.V au moins un mois avant son entrée en vigueur assorti de l'information selon laquelle ce dernier peut, tant qu'il n'a pas expressément accepté les nouvelles conditions, résilier le contrat par lettre recommandée avec accusé de réception, sans pénalité de résiliation et sans droit à dédommagement, jusque dans un délai de quatre mois après l'entrée en vigueur de la modification.

A défaut de résiliation dans ce délai, le Client est réputé avoir accepté les nouvelles C.G.V sans condition ni réserve.

ARTICLE 3 : Propriété intellectuelle

Le contenu du site internet www.alsatis.com est la propriété d'Alsatis et de ses partenaires et est protégé par les lois françaises et internationales relatives à la propriété intellectuelle.

Toute reproduction totale ou partielle de ce contenu est strictement interdite et est susceptible de constituer un délit de contrefaçon.

Tous les documents techniques ou contractuels remis au Client demeurent la propriété exclusive d'Alsatis ou de ses fournisseurs, seuls titulaires des droits de propriété industrielle et intellectuelle y afférents.

Le Client s'engage à ne faire aucun usage de ces documents susceptible de porter atteinte aux droits de propriété industrielle et/ou intellectuelle d'Alsatis ou de ses fournisseurs, et il s'interdit de les divulguer à des tiers.

ARTICLE 4 : Services fournis par Alsatis

Les Services sont personnels et excluent toute location ou revente en tout ou partie au profit de tiers, notamment à des fins commerciales.

La disponibilité et la bonne réception des Services dépendent de la localisation du Client, des caractéristiques et de la qualité technique de la ligne du Client, de la configuration de ses équipements et du débit disponible sur la ligne. Ce débit est partagé entre les différentes applications utilisées par le Client et il peut, de ce fait, être affaibli (cf. article 11.1).

L'offre Alsatis, pour un montant mensuel défini sur le Formulaire d'inscription et le Contrat, comprend la fourniture du matériel nécessaire à la connexion et l'accès à l'offre souscrite par le Client.

Selon l'offre souscrite, le matériel fera l'objet soit d'une location soit d'une vente.

4.1 – Le Service Internet Haut Débit :

Selon l'Offre souscrite, le Client dispose pendant la durée de l'abonnement au Service Internet d'un nombre défini d'adresses e-mails, d'un espace abonné et, en outre dans le cas d'une offre professionnelle et sous réserve de compatibilité indiquée sur le Formulaire d'inscription, d'une adresse IP publique fixe.

4.2 – Le Service Téléphonie :

Le Service Téléphonie est un service optionnel dit de téléphone vocal ou VoIP, auquel le Client peut souscrire à la condition préalable d'être abonné au Service Internet Haut Débit Alsatis : il permet, selon les Offres, d'émettre et de recevoir des appels vocaux, d'accéder à un forfait de SMS, et/ou d'envoyer et recevoir des fax par mail. Du fait de la technologie utilisée, ce service ne permet pas de brancher des équipements DATA (types : télécopieurs, minitel, etc.). Il donne toutefois accès aux appels d'urgence vers les centres de leur zone de rattachement (suivant les informations transmises par l'abonné lors de la souscription). Par numéros d'urgence sont entendus les services publics chargés de la sauvegarde des vies humaines, les services de police, les services de lutte contre les incendies et de l'urgence sociale selon la liste diffusée par l'ARCEP.

L'offre illimitée (dans la limite toutefois de 99 numéros différents par mois, pour une durée de 120 minutes maximum par appel) est réservée à un usage strictement privatif et familial. Le Service Téléphonie étant fourni par le biais de l'accès Internet Alsatis, les communications téléphoniques consommées ne sont pas déduites du forfait de volume d'échange de données inclus dans l'abonnement Internet ; elles le seront en revanche lorsque le Client utilise un autre système de téléphonie.

La souscription à ce service implique la mise à disposition, par Alsatis, d'un boîtier permettant de brancher un téléphone compatible de type DECT (*Digital Enhanced Cordless Telephone* abrégé en *DECT* soit Téléphone sans-fil numérique amélioré) lequel devra être fourni par le Client.

4.2.1 – L'attribution d'un nouveau numéro :

Lors de la souscription au Service Téléphonie, le Client devra choisir le type de numéro qu'il veut se voir attribuer.

Il sera notamment proposé au Client d'opter pour l'attribution d'un nouveau numéro soit en 09, soit avec un préfixe géographique en 01, 02, 03, 04, ou 05 (voir conditions tarifaires des offres).

4.2.2 – La portabilité :

Lorsque le Client souhaite conserver un numéro de téléphone actif lors de sa souscription au Service Téléphonie Alsatis et que le service est éligible à la portabilité, il mandatera Alsatis pour procéder, auprès de l'opérateur du Client, à une demande de résiliation de contrat avec demande de portabilité du numéro. Conformément à la réglementation en vigueur, la demande de portabilité entraîne la résiliation automatique du contrat en cours avec l'opérateur du Client (hors services complémentaires que le Client aurait pu souscrire auprès de ce dernier ou tout autre fournisseur de services et qu'il lui appartiendrait alors de résilier sachant que la portabilité du numéro n'entraîne pas le transfert des services détenus au titre du contrat souscrit avec son précédent opérateur).

La mise en œuvre du Service Téléphonie Alsatis sera au maximum de 30 jours calendaires à compter de la demande de portabilité. Alsatis ne pourra être tenue responsable des retards pris dans l'ouverture du service qui seraient imputables à l'ancien opérateur.

4.2.3– L'annuaire universel :

Le Client est informé qu'il a le droit de figurer, gratuitement, sur une liste d'abonnés ou d'utilisateurs destinée à être publiée, sur demande auprès de l'éditeur de Service d'Annuaire Universel

Il peut obtenir gratuitement:

1. D'être, ou ne pas être mentionné sur les listes d'abonnés ou d'utilisateurs publiées ou susceptibles d'être consultées par les services de renseignements ;
2. Que ces listes ne comportent pas l'adresse complète de son domicile sauf lorsque l'activité professionnelle mentionnée consiste à fournir des biens ou des services aux consommateurs ;
3. Que ces listes ne comportent pas de référence à son sexe, sous réserve d'absence d'homonymie sur la même liste ;
4. Que les données à caractère personnel la concernant issues des listes d'abonnés ou d'utilisateurs ne soient pas utilisées dans des opérations de prospection directe soit par voie postale, soit par voie de communications électroniques, sans préjudice des dispositions de l'article L. 34-5 Code des postes et des communications électroniques, à l'exception des opérations concernant la fourniture du service téléphonique au public et relevant de la relation contractuelle entre ALSATIS et le Client.
5. Que ces données ne soient pas mentionnées sur des listes d'abonnés ou d'utilisateurs permettant la recherche inversée de l'identité de l'abonné et de l'utilisateur à partir de son numéro de téléphone.
6. Qu'il doit s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique prévue à l'article L. 223-1 du Code de la consommation.

Ces droits peuvent être exercés au moment de la souscription de l'abonnement ou, ultérieurement, à tout moment..

4.2.4– Limites d'utilisation :

Le Client s'engage à utiliser le Service Téléphonie « en bon père de famille » et il s'interdit en conséquence les utilisations abusives ou frauduleuses suivantes :

- l'utilisation du Service par les professionnels des télécommunications : opérateurs, téléboutiques, téléprospection, phoning, centre d'appels, cartes prépayés, services vocaux, etc.
- son utilisation ininterrompue par le biais notamment d'une composition automatique et en continu de numéros sur la ligne,
- le partage de l'accès téléphonique avec des personnes extérieures au foyer ou à la société,
- l'utilisation du Service en tant que passerelle de réacheminement de communications ou de mise en relation,
- son utilisation sur des lignes groupées ou sur une ligne RNIS ; la connexion de la ligne à un PABX,
- son utilisation pour effectuer des envois en masse de messages (ex : Spam).

En cas d'utilisation abusive, Alsatis se réserve le droit de suspendre totalement ou partiellement l'accès au Service (sauf numéros d'urgence), après une mise en demeure préalable restée sans effet.

4.3– Le Service Audiovisuel :

Le Client a la possibilité de souscrire au Service Audiovisuel, service optionnel permettant l'accès aux chaînes de télévision.

L'abonné à ce service est autorisé à enregistrer une œuvre protégée à des fins strictement privées et il s'engage à ce titre à ce que son enregistrement ne soit pas mis à disposition du public, par quelque moyen que ce soit et notamment via un réseau de communication électronique tel qu'Internet. Le Client s'engage ainsi à respecter la réglementation en vigueur sur les droits de propriété intellectuelle (droits d'auteur, droits voisins et droit de propriété industrielle), toute violation de tels droits constituant une infraction susceptible d'entraîner une action en justice dont il devra en assumer seul les conséquences.

Suivant les zones géographiques et éligibilité technique, il est proposé un accès aux services de vidéo à la demande (VOD) permettant de souscrire à des abonnements à des chaînes de télévision éditées par des tiers dont les tarifs sont indiqués avant toute commande sur le téléviseur. La souscription à ce service nécessite un décodeur fourni par Alsatis selon les conditions tarifaires indiquées sur le Formulaire d'inscription.

En outre des présentes CGV, le Client devra également prendre connaissance et respecter les conditions générales de vente et/ou d'utilisation du partenaire concerné.

ARTICLE 5 : Commande et Souscription au Service (L221-11 et Suivants et Le 216 et suivants du Code de la consommation)

5.1– Définition

La "Commande" désigne le choix par un Client d'une Offre proposée par Alsatis et l'accomplissement des formalités nécessaires afin de bénéficier du Service. Elle manifeste le consentement du Client à la conclusion du contrat avec Alsatis.

L'objet et les Conditions Particulières de la commande figurent sur le Formulaire d'inscription ou sur le Formulaire d'inscription en ligne.

L'offre « Particulier » s'adresse exclusivement aux consommateurs (toute personne physique qui agit à des fins qui n'entre pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole) au sens de l'article préliminaire Code de la Consommation.. L'offre « Professionnel » s'adresse exclusivement aux personnes physiques ou morales usant du service à des fins professionnelles (dans le cadre d'une activité commerciale, artisanale, libérale ou agricole) mais dont l'activité professionnelle ne dépend pas de la connexion Internet

L'offre « Grand Public » s'adresse indifféremment aux Particuliers et Professionnels au sens ci-dessus.

Toute offre ne peut être souscrite que par et au bénéfice de la seule personne physique ou morale mentionnée sur le Formulaire d'inscription dont elle doit être elle-même signataire, toute modification de bénéficiaire devant faire l'objet d'un nouveau Contrat. Le Client demeure seul responsable à l'égard d'Alsatis des paiements dus et du respect du Contrat.

De même, le Contrat est conclu par le Client exclusivement pour l'adresse postale indiquée sur le formulaire d'inscription, sous réserve de son éligibilité aux Services Alsatis.

Alsatis se réserve le droit de refuser toute Commande en cas de difficultés techniques ou/et si Alsatis n'est pas en mesure de mettre à la disposition du Client le(s) Service(s) souscrit(s) dans les conditions visées à l'article 11.1.

5.1.1– Souscription par courrier: le Client adresse à Alsatis par courrier postal, dûment complétés : le Formulaire d'inscription et une autorisation de prélèvement. Dès que le Formulaire est saisi par Alsatis, le client reçoit le Récapitulatif de Commande, Mandat SEPA et un accès aux CGV.

Alsatis pourra demander au Client un Relevé d'Identité Bancaire (RIB) dans le cas où les informations fournies sur l'autorisation de prélèvement seraient erronées.

Si le Client souhaite régler ses factures mensuelles par chèque, il doit joindre au Formulaire d'inscription un courrier spécifiant et motivant sa demande. Alsatis est libre de refuser sa demande.

L'adresse postale indiquée sur le Formulaire d'inscription doit être l'adresse d'installation du matériel et d'utilisation de la connexion Internet.

Tout dossier incomplet ne pourra être traité.

Si le dossier est complet et validé par Alsatis, le Contrat est conclu à la date de signature indiquée par le Client sur le Formulaire d'inscription. Alsatis adresse par courrier électronique au Client un récapitulatif de sa Commande.

5.1.2– Souscription par Internet : le Client remplit en ligne le Formulaire d'inscription et une autorisation de prélèvement automatique, seul mode de paiement autorisé pour une souscription par Internet. Il est invité à vérifier l'exhaustivité et la conformité des renseignements qu'il fournit, le cas échéant à corriger lesdits renseignements, avant de valider sa Commande. Un récapitulatif de sa Commande apparaît immédiatement à l'écran et lui est simultanément adressé par courriel aux fins de validation définitive. Le Clic de validation constitue une signature électronique, de même valeur qu'une signature manuscrite. Ainsi, il permet la validation du récapitulatif de Commande, manifeste le consentement du Client et vaut signature et conclusion définitive du Contrat sous réserve de l'exercice du droit de rétractation visé à l'article 5.3.1 des présentes.

Alsatis adresse au Client par courriel, à l'adresse indiquée sur le Formulaire d'inscription, un récapitulatif confirmant la souscription du Contrat, en détaillant les termes et conditions.

Le Clic de validation sera conditionné à la confirmation que le Client a bien pris connaissance, préalablement à la Commande, du Catalogue tarifaire en vigueur à la date de souscription, des présentes C.G.V., et des conditions particulières afférentes à chaque Offre mentionnées sur le Formulaire d'inscription. Par le Clic de validation, le Client atteste avoir en avoir pris pleine et entière connaissance et les accepter sans restriction ni réserve. Le Contrat est conclu à la date du Clic de validation.

5.1.3– Souscription par téléphone auprès du Service Clients : le Client qui se voit proposer une offre de contrat par téléphone est informé des Produits et Services proposés par Alsatis dans tous ses éléments qualitatifs et quantitatifs. Les prix lui sont donnés en euros TTC. Il se voit également rappelé qu'il bénéficie d'un délai de rétractation (cf article 5.3.1).

Si le Client donne son accord par téléphone, Alsatis remplira directement en ligne son offre de souscription et le Client recevra par courriel un récapitulatif de sa Commande en vue de sa validation en ligne, auquel seront joints le contrat, les CGV et le mandat de prélèvement dont le Client s'engage à vérifier la véracité des informations. Les règles prévues à l'article 5.1.2 s'appliqueront alors.

En cas de démarchage téléphonique par Alsatis le Client recevra par email (ou s'il le souhaite par courrier) une confirmation de sa Commande comprenant les présentes C.G.V. et il ne sera engagé qu'après avoir signé et retourné l'offre de Contrat à Alsatis soit par courrier (les règles prévues à l'article 5.1.1 s'appliqueront alors) soit par internet (les règles prévues à l'article 5.1.2 s'appliqueront alors).

Pour des besoins de gestion et d'amélioration de ses services, Alsatis informe ses Clients que les conversations téléphoniques vers son Service Clients sont enregistrées et conservées pendant une durée de 6 mois, selon les règles définies par la C.N.I.L.

5.2– Conditions techniques d'accès au Service

Afin de souscrire au(x) Service(s) Alsatis, le Client doit disposer des équipements nécessaires dont l'installation reste à sa charge :

- ✓ disposer d'une installation domestique courants faibles/courants forts conforme aux normes en vigueur (Norme NF C 15-100) et avoir souscrit un abonnement auprès d'un fournisseur d'électricité.
- ✓ pour accéder au Service d'accès Internet, disposer d'un équipement informatique ayant une configuration compatible avec un routeur Ethernet. Le Service Alsatis est compatible avec PC et Mac.
- ✓ pour accéder au Service Téléphonie, disposer d'un téléphone compatible DECT,
- ✓ pour accéder au Service Audiovisuel, disposer d'un téléviseur muni d'une prise péritel ou HDMI.

5.3– Rétractation / Inéligibilité/ Modification

5.3.1– Rétractation

5.3.1.1 Rétractation (L 221-18 et suivants du Code de la consommation)

Quel que soit le mode de conclusion du Contrat (par courrier, par Internet ou par téléphone) le Client dispose, conformément à la loi d'un **délai de rétractation de 14 jours** à compter de la souscription du contrat pour exercer son droit de rétractation auprès d'Alsatis et annuler sa commande, sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalité, à fin d'échange ou de remboursement, sauf si l'exécution des prestations a commencé, avec l'accord du Client, avant la fin du délai de rétractation.

Si le Client souhaite que l'exécution du Service commence avant la fin du délai de rétractation, le professionnel recueille sa demande expresse par tout moyen.

Le droit de rétractation devra être exercé par l'envoi à Alsatis du formulaire de rétractation joint au Formulaire d'Inscription, ou de toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté, exprimant sa volonté de se rétracter., par courrier postal à : Service Clients Alsatis – Annulation – 11 rue Michel Labrousse – 31100 Toulouse, ou depuis le formulaire de contact disponible depuis son espace Mon Compte créé lors de sa souscription, **Alsatis** communiquant dans cette dernière hypothèse, sans délai, au Client un accusé de réception de la rétractation sur un support durable.

Suivant les recommandations d'Alsatis, le Client devra retourner à Alsatis, sans retard excessif et, au plus tard, dans les trente jours suivant la communication de sa décision de se rétracter, à la même adresse que ci-dessus, à ses frais, le Matériel complet dans son emballage d'origine en parfait état, et accompagné de tous les accessoires, notices et documentation sans quoi le Client sera facturé de frais forfaitaires de reconditionnement (tarif disponible sur le Catalogue tarifaire en annexe).

Lorsque le droit de rétractation est exercé, Alsatis rembourse le Client de la totalité des sommes versées, y compris les frais de livraison, sans retard injustifié et au plus tard dans les quatorze jours à compter de la récupération du matériel.

Alsatis effectue ce remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé par le Client, sauf accord exprès du Client pour qu'il utilise un autre moyen de paiement et dans la mesure où le remboursement n'occasionne pas de frais pour le Client.

Alsatis n'est pas tenu de rembourser les frais supplémentaires si le Client a expressément choisi un mode de livraison plus coûteux que le mode de livraison standard proposé par Alsatis.

Si le Client a bénéficié, à sa demande expresse, des Services avant la fin du délai de rétractation, il se verra facturer par Alsatis le montant desdits Services fournis jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter (frais d'accès au service et abonnement au prorata aux prix contractuels).

5.3.2–Inéligibilité technique au service

Le Client pourra annuler sa Commande en cas d'inéligibilité au service, fonction des données techniques visés à l'article 5.2, constatée par le Client dans les 7 jours ouvrés à compter de sa 1^{ère} connexion au réseau Alsatis.

Dans le cas où le Client aurait un signal de réception insuffisant sur son lieu d'habitation, ce dernier pourra demander l'annulation sans frais du Contrat. L'inéligibilité technique pourra être déclarée par le Service Technique Alsatis après réalisation de tests à distance avec le Client, ou par l'installateur agréé (si la prestation est prévue au contrat) lors de sa venue chez le Client.

Le Client doit alors informer Alsatis de sa demande d'annulation par lettre recommandée avec accusé de réception à Service Clients Alsatis -Annulation – 11 rue Michel Labrousse – 31100 Toulouse.

Si le Client a bénéficié des Services avant l'annulation du contrat pour inéligibilité au service, il se verra facturer par Alsatis le montant desdits Services fournis jusqu'à l'annulation de sa Commande (frais d'accès au service et abonnement au prorata aux prix contractuels).

En outre, Alsatis se réserve le droit de résilier tout contrat en cas de difficultés techniques lui étant extérieure (exemple : végétation entre l'habitation et le relais empêchant la réception du signal, panne longue durée sans réparation prévue par l'exploitant technique du réseau ...) ou/et si Alsatis n'est pas en mesure de mettre à la disposition du Client le(s) Service(s) souscrit(s) dans les conditions visées à l'article 11.1.

En telles hypothèses, le Client recevra un bon de renvoi prépayé pour la restitution du Matériel à Alsatis ; le Client ne pourra en aucune manière engager la responsabilité d'Alsatis ni réclamer d'indemnisation à quelque titre que ce soit.

5.3.3– Modification

Toute demande de modification de(s) Service(s) formulée par le Client pourra être soumise à de nouvelles conditions contractuelles, notamment tarifaires, qui seront communiquées préalablement au Client pour validation. Celle-ci entraîne la conclusion d'un nouveau Contrat soumis à une durée minimale d'engagement.

ARTICLE 6 : Livraisons

6.1 – Les délais

La livraison est constituée par le transfert au Client de la possession physique ou du contrôle du Produit.

Sauf cas particulier ou indisponibilité d'un ou plusieurs éléments du Matériel, le Matériel sera livré en une seule fois.

Les délais de livraison du Matériel, ne pouvant dépasser 30 jours ouvrés à compter de la signature du formulaire d'inscription, sont précisés à la commande. Dans le cas où une installation de matériel serait prévue dans le contrat, l'intervenant mandaté apportera le matériel de

connexion nécessaire au raccordement du lieu d'habitation du Client, puis Alsatis enverra par colis la(les) box relative(s) aux services souscrits.

Alsatis s'engage à faire ses meilleurs efforts pour livrer le Matériel dans les délais ci-dessus précisés.

Toutefois, ces délais sont communiqués à titre indicatif.

Toutefois, si le Matériel n'a pas été livré dans un délai de 7 jours après la date indicative de livraison, pour toute autre cause que la force majeure ou le fait du Client, le contrat pourra être résolu à la demande écrite du Client dans les conditions prévues aux articles L 216-2, L 216-3 et L241-4 du Code de la consommation reproduits en annexe. Les sommes versées par le Client lui seront alors restituées au plus tard dans les quatorze jours qui suivent la date de dénonciation du contrat, à l'exclusion de toute indemnisation ou retenue.

L 216-2 Code de la consommation

En cas de manquement du professionnel à son obligation de livraison du bien ou de fourniture du service à la date ou à l'expiration du délai prévus au premier alinéa de l'article L. 216-1 ou, à défaut, au plus tard trente jours après la conclusion du contrat, le consommateur peut résoudre le contrat, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou par un écrit sur un autre support durable, si, après avoir enjoint, selon les mêmes modalités, le professionnel d'effectuer la livraison ou de fournir le service dans un délai supplémentaire raisonnable, ce dernier ne s'est pas exécuté dans ce délai.

Le contrat est considéré comme résolu à la réception par le professionnel de la lettre ou de l'écrit l'informant de cette résolution, à moins que le professionnel ne se soit exécuté entre-temps.

Le consommateur peut immédiatement résoudre le contrat lorsque le professionnel refuse de livrer le bien ou de fournir le service ou lorsqu'il n'exécute pas son obligation de livraison du bien ou de fourniture du service à la date ou à l'expiration du délai prévu au premier alinéa de l'article L. 216-1 et que cette date ou ce délai constitue pour le consommateur une condition essentielle du contrat. Cette condition essentielle résulte des circonstances qui entourent la conclusion du contrat ou d'une demande expresse du consommateur avant la conclusion du contrat.

L 216-3 Code de la consommation

Lorsque le contrat est résolu dans les conditions prévues à l'article L. 216-2, le professionnel rembourse le consommateur de la totalité des sommes versées, au plus tard dans les quatorze jours suivant la date à laquelle le contrat a été dénoncé.

Article L241-4 Code de la consommation

Lorsque le professionnel n'a pas remboursé la totalité des sommes versées par le consommateur dans les conditions prévues à l'article L. 216-3, cette somme est de plein droit majorée de 10 % si le remboursement intervient au plus tard trente jours au-delà de ce terme, de 20 % jusqu'à soixante jours et de 50 % ultérieurement.

6.2– Non-réception du colis

En cas d'absence du Client lors de la livraison du Matériel, un avis de passage sera laissé à son attention par le transporteur. Le colis lui sera représenté. Faute de réception du Matériel par le Client pour cause d'absence, le Matériel pourra être déposé en point relais. Dans ce cas un avis de passage sera laissé dans la boîte aux lettres du Client pour l'informer de l'adresse où est disponible son colis pour aller le récupérer. Si le Client refuse expressément la livraison du Matériel, Alsatis récupèrera le Matériel.

Après contact avec le Client, soit par téléphone, soit par courriel, la Commande sera en accord des parties, soit annulée, soit réexpédiée à l'adresse de livraison : dans les deux cas, les frais de port seront à la charge du Client. Si le Client ne répond pas dans un délai de 10 jours à compter de l'envoi du courriel et/ou d'un message vocal laissé sur le numéro de téléphone laissé par le Client lors de sa souscription, de la part du Service Clients, la Commande sera automatiquement annulée. Les frais de transport restant à la charge du Client.

ARTICLE 7 : Transport - Transfert des Risques – Transfert de propriété

7.1– Transport

Les livraisons sont assurées par un transporteur indépendant, à l'adresse mentionnée par le Client lors de la Commande et à laquelle le transporteur pourra facilement accéder.

Alsatis prend à sa charge les risques du transport et est tenu de rembourser le Client en cas de dommages causés pendant le transport. En effet, Alsatis est responsable de plein droit de la bonne exécution du contrat conclu à distance, qu'il accomplisse lui-même ses obligations ou ait recours à d'autres prestataires de services (sauf preuve de la faute du client, d'un cas de force majeure ou du fait d'un tiers) conformément à l'article L 221-15 du Code de la consommation.

Toutefois, le Client est tenu de vérifier l'état du colis livré ainsi que son contenu.

S'il ne prend pas personnellement livraison de l'envoi, le Client dispose d'un délai de 3 jours, non compris les jours fériés, qui suivent celui de cette réception, pour notifier au voiturier, par acte extrajudiciaire ou par lettre recommandée, sa protestation motivée (emballages déchirés, ouverts, produits manquants, endommagés, etc.),

S'il prend personnellement livraison de l'envoi et cas de constat d'anomalie (emballages déchirés, ouverts, produits manquants, endommagés, etc.), il est recommandé au Client devra de refuser le colis et préciser sur le document de livraison les motifs de son refus. Cette vérification est considérée comme effectuée dès lors que le Client, ou toute personne habilitée à recevoir le colis en son nom, a signé le document de livraison. Si le transporteur ne justifie toutefois pas avoir laissé au Client la possibilité de vérifier effectivement le bon état du colis, le Client dispose d'un délai de 10 jours, non compris les jours fériés, qui suivent celui de cette réception, pour notifier au

transporteur, par acte extrajudiciaire ou par lettre recommandée, sa protestation motivée comme ci-dessus (L 224-65 du Code de la consommation).

En parallèle, le Client dispose d'un délai de 10 jours à compter de la livraison pour formuler par courrier postal recommandé et/ou courrier électronique auprès d'Alsatis toutes réserves ou réclamations pour non-conformité ou vice apparent du Matériel livré (par exemple colis endommagé ou déjà ouvert, avarie, produit manquant, pièce cassée à réception...), avec tous les justificatifs y afférents (photos notamment).

Passé ce délai et à défaut d'avoir respecté ces formalités, la livraison sera réputée complète, les Produits seront réputés conformes et exempts de tout vice apparent, et aucune réclamation ne pourra être valablement acceptée par Alsatis pour cause d'avarie, produit manquant, colis endommagé, pièces cassées à la réception.

En revanche, bien entendu, le Client conserve le bénéfice de la garantie de conformité et des vices cachés pour des dysfonctionnements qui se révéleraient à l'usage et que le Client ne pouvait déceler lors de la livraison (Article 10).

7.2– Mise à disposition du Matériel

Toute mise à disposition de Matériel n'entraîne aucun transfert de propriété de ce Matériel qui reste la propriété d'Alsatis ; toutefois, le Matériel est réputé être sous la garde et la responsabilité du Client à compter de sa livraison et pendant toute la durée de mise à disposition. Le Client s'interdit de retirer ou de camoufler les mentions de propriété figurant sur le Matériel. Il s'interdit également tout acte de vente, location ou prêt, ainsi que toute intervention technique, transformation ou modification.

En cas de perte, vol ou détérioration du Matériel, le Client doit en informer Alsatis dans les 8 jours et il est tenu d'indemniser Alsatis, selon les tarifs figurant sur le Catalogue tarifaire.

Le Client est invité à assurer le matériel ainsi mis à sa disposition par Alsatis dans le cadre de sa police multirisque habitation.

A la résiliation du (des) Service(s), pour quelque cause que ce soit, le Client recevra par courrier électronique ou lettre simple, un numéro de restitution (RMA pour Retour Matériel Autorisé) à indiquer lors du renvoi du Matériel. Tout Matériel mis à disposition du Client devra être restitué dans les 30 jours au siège d'Alsatis.

Le Client devra renvoyer le Matériel complet correctement emballé par colis suivi, à ses frais selon les modalités visées à l'article 7.2.

En cas de retour incomplet du Matériel ou en mauvais état, Alsatis facturera au Client la valeur du Matériel en cause indiquée au Catalogue tarifaire outre le cas échéant l'indemnité visée à l'Article 10.4.

7.3– Vente de matériel

Le transfert de propriété du Matériel, au profit du Client, ne sera réalisé qu'après complet paiement du prix par ce dernier, et ce quelle que soit la date de livraison.

Quelle que soit la date du transfert de propriété du Matériel, le transfert des risques de perte et de détérioration s'y rapportant, ne sera réalisé qu'au moment où le Client prendra physiquement possession du Matériel.

ARTICLE 8 : Réception

8.1 – Réception et installation du Matériel

Le Matériel est livré chez le Client, à l'adresse précisée sur le Formulaire d'inscription. La livraison est réputée effectuée dès mise à disposition du colis auprès du Client, notamment par le transporteur, matérialisée par le système de contrôle utilisé par le transporteur.

Le Client est invité à procéder lui-même à l'installation en suivant les conseils d'Alsatis disponibles sur le manuel d'installation fourni avec le Matériel et/ou par téléphone auprès du Service Technique au 09.70.247.247, sauf si le Matériel en cause nécessite l'intervention d'un installateur. Le Client peut choisir de faire intervenir à sa charge tout installateur de son choix (antenniste TV/parabole), ou recommandé un par le Service Clients d'Alsatis. Alsatis s'efforcera en toutes hypothèses d'assister au mieux le Client, de le conseiller et de l'informer en vue d'installer ledit Matériel. Il est précisé que la société Alsatis n'est à ce titre tenue que d'une Obligation de moyens.

Dans le cas où Alsatis bénéficie d'une subvention pour procéder à l'installation du Matériel, Alsatis en fera systématiquement et obligatoirement bénéficier le Client. Dans ce cas, l'intervenant mandaté apportera le matériel de connexion nécessaire au raccordement du lieu d'habitation du Client, puis Alsatis enverra par colis la(les) box relative(s) aux services souscrits.

L'installation est dite standard sur un mâât extérieur existant et ne comprend pas les éventuels travaux ou fournitures supplémentaires nécessaires à l'installation du Matériel Alsatis, qui sont donc susceptibles d'être facturés au Client sur devis.

Si le rendez-vous est manqué ou non annulé par le client 48h à l'avance, le déplacement sera à la charge du Client (tarif disponible sur le Catalogue tarifaire en annexe).

8.2– Réception du (des) Service(s)

Pour tout Service fourni par Alsatis, la Date de mise en service sera celle de première connexion du Client au réseau Alsatis comme enregistrée par les serveurs de gestion clients d'Alsatis, ou au plus tard, 30 jours calendaires après la réception du Matériel par le Client si celui-ci ne procède pas à son installation.

ARTICLE 9 : Conditions financières

9.1 – L'Offre comprenant le prix du Matériel et de l'abonnement au(x) Service(s) est fixée conformément aux tarifs indiqués sur le Formulaire d'inscription et conformément au Catalogue tarifaire annexé aux présentes C.G.V. et dont le Client déclare avoir eu parfaite connaissance dès avant la signature de sa Commande.

La facturation du(des) Service(s) est forfaitaire, sans escompte ni ristourne, à terme à échoir, selon une périodicité mensuelle, la première facture étant établie au prorata temporis à compter de la Date de mise en service.

La facturation des consommations téléphoniques hors forfait se fera à terme échu, également selon une périodicité mensuelle.

La facturation des prestations et services audiovisuels supplémentaires (VOD, abonnement à des chaînes payantes, ...) qui seront commandés par le Client se fera à terme échu, également selon une périodicité mensuelle.

Le Catalogue tarifaire pourra être révisé sans que cela ne vaille modification des contrats en cours.

Au titre du développement durable et conformément aux orientations gouvernementales, Alsatis met à disposition du Client ses factures archivées sur l'espace Mon Compte de celui-ci. Les factures sont consultables uniquement en ligne. Un duplicata de ces factures pourra être adressé sur support papier par Alsatis aux Clients qui en font la demande (tarif selon Catalogue Tarifaire en Annexe).

9.2 – Selon le lieu d'installation du matériel et la technologie utilisée, le Client peut prétendre à une subvention. Il lui appartient de vérifier si cette subvention peut lui être accordée en se rapprochant de l'organisme concerné. Alsatis pourra solliciter le Client afin qu'il lui fournisse tout justificatif nécessaire à la validation des conditions d'éligibilité selon les conditions de l'organisme à l'initiative de l'attribution de cette aide. Alsatis ne pourra être tenu responsable d'un refus de l'organisme concerné ou du fait que le Client n'aurait pas sollicité la subvention à laquelle il pouvait prétendre. Dans le cas où Alsatis aurait avancé le montant de la subvention et que celle-ci n'est pas accordée, le Client devra rembourser le montant avancé. Lesdits frais seront ajoutés à la facture mensuelle du mois suivant le refus de subvention.

9.3 – Dans le cas d'une souscription à une offre promotionnelle, l'application des remises est conditionnée par une date limite d'inscription et une date limite de connexion au Service, déterminées dans le Formulaire d'inscription.

Dans le cas où le Client souhaite résilier son Contrat avant l'expiration de la période d'engagement prévue au contrat, Alsatis refacturera au Client le montant des remises accordées (cf article 13.1).

9.3 – Le calcul de la première facture se fait en fonction de la Date de mise en service. La première facture est ainsi égale au prorata de la Date de mise en Service jusqu'au début de la période de facturation suivante, auquel s'ajoute le montant du mois suivant.

S'agissant plus particulièrement de l'abonnement au(x) Service(s), il est facturé d'avance chaque mois, étant précisé que les surcoûts éventuels générés au cours du mois passé sont facturés sur la facture suivante.

9.4 – Le paiement des frais de mise en service, des frais d'achat ou de location du matériel, de l'abonnement, s'effectuent prioritairement par prélèvement automatique sur le compte courant du Client, sauf s'il a expressément demandé à régler par chèque, selon les modalités prévues à l'article 5. ci-dessus.

9.5 – Un dépôt de garantie pourra être facturé en contrepartie de la mise à disposition du Matériel au Client selon les Offres, auquel cas il sera mentionné sur le Formulaire d'inscription.

A la résiliation du contrat, pour quelque cause que ce soit, si un dépôt de garantie a été versé, il sera remboursé au Client au plus tard dans les 10 jours à compter de la restitution du Matériel, déduction faite des éventuels coûts liés à une remise en état nécessaire du Matériel (hors usure normale, vices cachés ou fait d'un prestataire). A défaut de récupération du Matériel, Alsatis facturera au Client la valeur du Matériel en cause indiquée au Catalogue tarifaire, déduction faite, le cas échéant, du dépôt de garantie.

9.6 – En cas de non-respect par le Client de son obligation de paiement dans les délais contractuels, Alsatis le mettra en demeure par courrier électronique, à l'adresse mentionnée comme adresse de contact lors de la souscription, de procéder au règlement dans le délai visé au courriel et rappelant qu'à défaut, l'accès au Service sera suspendu à la date exposée. A défaut de règlement dans les 14 jours calendaires suivant la date de suspension du Service, une mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception rappelant les dispositions du présent article 9.7 des C.G.V. sera envoyée au Client. En l'absence de règlement dans le délai imparti aux termes du courrier de mise en demeure, le Contrat du Client sera de plein droit résilié.

Pour régulariser sa situation, il est préférable que le Client règle son impayé par carte bancaire auprès du Service Clients. Il peut toutefois expédier au Service Clients Alsatis – Facturation – 11 rue Michel Labrousse – 31100 Toulouse, son règlement par chèque bancaire ou mandat cash.

En tout état de cause, les frais d'impayés restent à la charge du Client (tarif disponible sur le Catalogue tarifaire en annexe).

L'abonné ne pourra, en aucun cas, demander une quelconque indemnité à Alsatis, du fait de l'interruption de l'accès au service consécutif à l'incident de paiement.

Il est précisé qu'au bout de 2 impayés consécutifs, ou d'un non-recouvrement d'un impayé de 2 mois, Alsatis pourra procéder à la résiliation immédiate de l'abonnement du Client.

Alsatis se réserve le droit de ne pas réabonner un Client dont le compte serait resté débiteur plus de trois mois dans le cadre d'un précédent contrat. Pour toute demande de réabonnement, Alsatis étudiera le nouveau dossier du Client avant d'accepter la nouvelle demande.

9.7- Toute réclamation financière du Client sur tout ou partie d'une facture découlant d'un problème technique ou de matériel, doit être faite par courrier simple, ou depuis son espace client, dans un délai de 30 jours calendaires suivant la date d'émission de ladite facture et/ou de la survenance du problème technique au Service Clients Alsatis – Réclamations – 11 rue Michel Labrousse – 31100 Toulouse. Le Client devra impérativement utiliser le formulaire téléchargeable disponible sur le site Internet à l'adresse www.alsatis.com dans la section « Infos pratiques ». Alsatis accusera réception de sa demande. Si Alsatis reconnaît le bien-fondé de la réclamation du Client, en tout ou partie, le montant correspondant fera l'objet d'un avoir lors de l'émission de la facture suivante.

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

9.8- Dans tous les cas, les réclamations ne peuvent permettre au Client d'interrompre ses paiements.

ARTICLE 10 : Matériel

10.1- Garanties légales du Matériel vendu

Le Matériel vendu par Alsatis bénéficie de plein droit et sans paiement complémentaire, indépendamment du droit de rétractation, conformément aux dispositions légales :

- de la garantie légale de conformité, pour le Matériel apparemment défectueux, abîmé ou endommagé ou ne correspondant pas à la commande,
 - de la garantie légale contre les vices cachés provenant d'un défaut de matière, de conception ou de fabrication affectant les produits livrés et les rendant impropres à l'utilisation,
- dans les conditions et selon les modalités visées dans l'encadré ci-dessous et définies en annexe aux présentes Conditions Générales de Vente (Garantie de Conformité / Garantie des Vices Cachés).

Il est rappelé que dans le cadre de la **garantie légale de conformité** :

- le Client bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du Matériel pour agir à l'encontre du Vendeur ;
- peut choisir entre la réparation ou le remplacement du Matériel commandé, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L 217-9 du Code de la consommation ;
- est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du Matériel durant les vingt-quatre mois suivant la délivrance du Produit.

La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale pouvant éventuellement couvrir le Matériel.

Le Client peut décider de mettre en œuvre la **garantie contre les défauts cachés** du Produit conformément à l'article 1641 du Code Civil ; dans ce cas, il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à 1644 du Code Civil.

Afin de faire valoir ses droits, le Client devra informer Alsatis, par écrit, de la non-conformité du Matériel dans un délai maximum de 10 jours à compter de la livraison ou de la découverte des vices cachés dans les délais ci-dessus visés et retourner le Matériel défectueux dans l'état dans lequel il a été reçu avec l'ensemble des éléments (accessoires, emballage, notice...).

Alsatis remboursera, remplacera ou fera réparer le Matériel sous garantie jugés non conformes ou défectueux.

Les frais d'envoi seront remboursés sur la base du tarif facturé et les frais de retour seront remboursés sur présentation des justificatifs. Les remboursements du Matériel jugés non conforme ou défectueux seront effectués dans les meilleurs délais et au plus tard dans les 30 jours suivant la constatation par Alsatis du défaut de conformité ou du vice caché.

Le remboursement s'effectuera par crédit sur le compte bancaire du Client ou par chèque bancaire adressé au Client.

10.2- Garantie contractuelles du matériel vendu et mis à disposition

La garantie apportée par Alsatis contre tout défaut de fabrication et de fonctionnement du Matériel est valable :

- pour le Matériel loué par Alsatis : pendant toute la durée du Contrat ;
- pour le Matériel vendu par Alsatis : pendant une durée de 2 (deux) ans à compter de la date de transfert de propriété visée à l'article 7.3 ci-dessus.

Pour bénéficier de la présente garantie, le Client doit contacter le Service Clients d'Alsatis qui, après diagnostic, pourra décider d'une intervention technique ou d'un échange.

En cas de réparation : le Client recevra une étiquette prépayée par courrier simple sous 2 jours ouvrés lui permettant de renvoyer le Matériel défectueux aux frais d'Alsatis. A réception du Matériel, Alsatis procédera à la réparation du Matériel sous 2 jours ouvrés.

En cas d'échange : Alsatis adressera au Client le nouveau matériel de remplacement sous 5 jours ouvrés accompagné d'une étiquette prépayée aux fins de renvoi du matériel défectueux. Si le Client n'utilise pas l'étiquette prépayée, les frais de port resteront à sa charge.

10.3– Exclusions de garanties et de responsabilité d'Alsatis au titre du Matériel

Les risques et les responsabilités liés à la détérioration postérieure à la livraison, la perte ou le vol du Matériel sont transférés au Client dès la réception dudit Matériel.

Le Client devra donc contracter toutes les assurances nécessaires afin de couvrir ces risques. A ce titre, Alsatis recommande au Client l'installation de prises parafoudres ou onduleurs afin de protéger le Matériel.

Alsatis recommande au Client de débrancher le dispositif Alsatis en cas d'orage.

Sont exclues des garanties, que ce soit pour les Clients propriétaires ou locataires du Matériel, toutes détériorations et préjudices résultant d'une utilisation dite anormale (humidité, chauffage excessif, etc.), d'une dégradation involontaire du Client (transport, installation mal réalisée par le Client ou un tiers), et d'une dégradation volontaire du Client. De ce fait, les dégâts constatés sur le Matériel pouvant être apparentés à l'un des cas cités, feront l'objet d'une facturation selon les conditions précisées dans le Catalogue tarifaire pour le Matériel loué. S'agissant du Matériel vendu il ne sera ni échangé ni remboursé.

10.4– Clause pénale au titre de la dégradation volontaire du matériel

Il est précisé que dans le cas d'une dégradation volontaire du Matériel par le Client, la facturation s'élève à deux fois la valeur du Matériel en cause indiquée au Catalogue tarifaire.

10.5– Intégrité - Perte - Vol

En qualité de gardien du Matériel, qu'il en soit propriétaire ou locataire, le Client s'engage à en user en bon père de famille et à respecter les instructions d'installations, et s'interdit d'intervenir sur le Matériel. Toute ouverture du boîtier notamment, donnera lieu au versement à Alsatis de l'indemnité prévue à l'article 10.4 ci-dessus.

En cas de perte, vol ou détérioration du Matériel, le Client s'oblige à en informer Alsatis dans les 8 jours calendaires.

10.6– Retours de Matériel

Quel que soit le motif de retour, le Client s'oblige respecter les modalités de restitution prévues par Alsatis et décrites aux articles 5.3.11 et 7.2.

ARTICLE 11 : Fourniture du (des) Service(s)

Alsatis s'engage à fournir un accès aux Services selon les dispositions des présentes C.G.V. et s'interdit de modifier, sans accord explicite du Client, l'étendue et la nature du service vendu.

11.1–Qualité de Service

La Qualité de Service désigne la capacité à fournir un service (notamment un support de communication) conforme à des exigences en matière de temps de réponse et de bande passante. Appliquée aux réseaux à commutation de paquets tels que le réseau Alsatis, la Qualité de Service désigne l'aptitude à pouvoir garantir un niveau acceptable de perte de paquets, défini contractuellement, pour un usage donné (Internet, voix sur IP, vidéo-conférence, etc.).

Le Client bénéficie des garanties suivantes pour toute souscription de Contrat, sous réserve du respect des dispositions prévues à l'article 11.4 ci-dessous, sauf cas de force majeure et sans préjudice de tout autre recours :

- **Un délai de mise en service** de 4 à 6 semaines à compter de la conclusion du Contrat, sous réserve d'éligibilité de l'accès (Article 5.2) et d'installation par le client du Matériel dans le délai visé à l'article 8.1.
- **Un niveau de disponibilité** : de 90 % pour le Service Internet Haut Débit, le Service Téléphonie, le Service Audiovisuel et la messagerie électronique (envoi et réception de messages).
- **Un débit Internet minimum** : de 64 Kbps IP en débit montant et descendant. Le Client est informé que le débit descendant minimum disponible dépend notamment de la configuration matérielle et logicielle de ses équipements et de la qualité de la liaison de ses équipements.

11.2– Maintenance / Réparations

Alsatis se réserve le droit d'interrompre le Service pendant les périodes qu'elle juge nécessaires pour effectuer des opérations exceptionnelles de maintenance ou d'amélioration du réseau. Ces interruptions sont, sauf urgence, notifiées au Client 24 heures avant les opérations de maintenance prévues. Elles ne pourront en aucun cas engager la responsabilité d'Alsatis.

Dans ce cadre, en cas d'interruption totale du Service pour une durée continue supérieure à 48 heures, le Client pourra obtenir sur demande écrite, à titre de clause pénale, un avoir calculé sur le montant de l'abonnement mensuel au Service, au prorata de la période d'indisponibilité. L'avoir viendra en déduction de la prochaine facture du Client.

11.3– Dysfonctionnements et pannes

Le Client doit obligatoirement contacter le Service Clients d'Alsatis par téléphone au 09.70.247.247 pour signaler le dysfonctionnement afin que sa demande soit prise en compte. Si Alsatis le juge opportun, il sera procédé à l'ouverture d'un "ticket" pour le suivi de la difficulté.

Afin de diagnostiquer la cause du dysfonctionnement, le Client devra procéder aux vérifications et aux éventuelles manipulations préconisées par le Service Clients et réalisées sous son assistance. En cas de refus du Client de procéder à ces vérifications et manipulations, la garantie contractuelle d'Alsatis, prévue à l'article 10.2. ne pourra s'appliquer et le Client ne pourra demander de compensation financière à quelque titre que ce soit et notamment celle prévue à l'article 11.1.

En cas de panne provenant du Matériel, le Service Clients proposera l'échange standard du Matériel concerné. Le Client recevra avec le colis contenant le nouveau matériel, un bon de retour indiquant un numéro de restitution (RMA pour Retour Matériel Autorisé) à utiliser lors

du renvoi du matériel défectueux. Le Client devra renvoyer le Matériel complet correctement emballé par colis suivi, sous 30 jours sous peine d'en être facturé. En cas de retour incomplet du Matériel ou en mauvais état, Alsatis facturera au Client la valeur du Matériel en cause indiquée au Catalogue tarifaire avec application éventuelle de la clause pénale visée à l'article 10.4 le cas échéant.

En cas de non-résolution du dysfonctionnement ou de la panne, et selon le département où réside le Client, Alsatis pourra ensuite proposer l'intervention d'un technicien au domicile du Client. Dans le cas où la panne s'avérerait être imputable au Client pour les raisons visées à l'Article 10.3, ou si le rendez-vous est manqué ou non annulé par le client 48h à l'avance, le déplacement sera à la charge du Client (tarif disponible sur le Catalogue tarifaire en annexe)

En cas de non-respect du niveau de disponibilité et/ou en cas de difficulté de débit, le Client devra en justifier et il pourra contacter le Service Clients Alsatis au 09.70.247.247, lequel, s'il le juge opportun, pourra procéder à l'ouverture d'un "ticket" pour le suivi de la difficulté. Le Client sera avisé de la gestion et de la résolution de la difficulté par courriel.

Le Client pourra obtenir sur demande écrite adressée à Alsatis – Réclamation – 11 rue Michel Labrousse – 31100 Toulouse., à titre de clause pénale, un avoir calculé sur le montant de l'abonnement mensuel au Service, au prorata de la période d'indisponibilité. L'avoir viendra en déduction de la prochaine facture du Client.

Dans le cas d'un Contrat souscrit avec une option GTR (Garantie de Temps de Rétablissement), le Client pourra demander une compensation lorsque le délai de rétablissement du Service indiqué sur le Formulaire d'inscription est dépassé et que la cause du défaut n'est pas imputable au Client.

Si pour des raisons externes à Alsatis, les difficultés de disponibilité et de débit ne peuvent être rétablies 30 jours après son intervention technique, sauf cas de force majeure, Alsatis qui ne pourrait ainsi répondre à ses obligations contractuelles pourra décider de résilier le Contrat sans que le Client ne puisse réclamer une quelconque indemnité. En telle hypothèse, la résiliation sera immédiate sur simple notification par courriel et sans frais pour le Client. Alsatis remboursera le Client de la totalité des sommes versées à compter de la date d'ouverture du Ticket et jusqu'à la date de résiliation au plus tard dans les quatorze jours à compter de la récupération du matériel qui devra intervenir selon les modalités prévues à l'article 7.2.

11.4– Garantie de Temps de Rétablissement et Garantie de Temps d'Intervention

11.4.1- Dans le cas d'un Contrat souscrit avec une **option GTR** (Garantie de Temps de Rétablissement), Alsatis s'engage sur un délai de temps de rétablissement indiqué sur le Formulaire d'inscription. Le délai est entendu en jours et heures ouvrés uniquement, du lundi au vendredi de 9h à 18h et débute à compter de la signalisation du dysfonctionnement par le Client auprès du Service Clients dédié au 09.70.24.90.19 et à l'ouverture d'un "ticket" pour le suivi de la difficulté. Si la signalisation du dysfonctionnement par le Client est enregistrée entre 9h et 14h le délai court à partir du jour de signalisation, si la signalisation est enregistrée entre 14h et 18h le délai court à partir du lendemain (jour ouvré).

En cas de non-respect de ce délai, le Client pourra demander une indemnité forfaitaire (cf. Catalogue Tarifaire). Cette indemnité n'est due que si le non-respect est exclusivement imputable à Alsatis et ne résulte pas de défaillances imputables au Client ou à des tiers, ou en cas de force majeure.

11.4.2- Dans le cas d'un Contrat souscrit avec une **option GTI** (Garantie de Temps d'Intervention), Alsatis s'engage sur un délai de temps d'intervention par un professionnel agréé mandaté par Alsatis. Le délai est indiqué sur le Formulaire d'inscription et est entendu en jours ouvrés uniquement, du lundi au vendredi de 9h à 18h et débute après la signalisation du dysfonctionnement par le Client auprès du Service Clients dédié au 09.70.24.90.19 et à l'ouverture d'un "ticket" pour le suivi de la difficulté.

11.5– Exclusions de garantie et de responsabilité d'Alsatis

Alsatis ne pourra être tenu responsable des préjudices de toute nature, directs ou indirects, consécutifs au mauvais fonctionnement du Service lorsque celui-ci résulte :

- de l'utilisation du Service par le Client non conforme aux dispositions des présentes C.G.V notamment en cas de piratage ou de détournement de l'utilisation du Service par le Client ou par un tiers ;
- de faits dont l'origine résulte d'un évènement survenu chez le Client, au-delà de l'interface Ethernet du routeur, plus généralement de l'installation ou du fonctionnement des terminaux du Client non fournis par Alsatis ;
- de faits constituant une force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil
- de perturbations du réseau suite à des cas de force majeure, des aléas de propagation des ondes électromagnétiques, de la cessation des licences d'exploitation du service sur décision de l'autorité publique ;
- de l'absence de disponibilité suffisante des serveurs, de l'absence de véacité des informations transmises ou reçues, de l'inadéquation des informations au besoin du Client (notamment en termes d'utilisation ou de paramétrage)
- de la transmission mauvaise ou incomplète des informations ou des données, de leur perte, de leur non-délivrance ou de leur délivrance incomplète.

De même, sauf manquement avéré à ses obligations pouvant engager sa responsabilité contractuelle de droit commun, Alsatis ne peut apporter de garantie contre l'accès par des tiers non autorisés aux installations de transmissions ou aux équipements situés dans les locaux du Client, ni contre l'accès non autorisé aux fichiers de données, programmes, procédures ou informations, ni contre leur modification, leur détournement, leur perte ou leur destruction, que ceux-ci soient volontaires ou accidentels. En conséquence, Alsatis ne saurait encourir aucune responsabilité pour les préjudices de toute nature, directs et/ou consécutifs, résultant de tels faits.

ARTICLE 12 : Responsabilités du Client et Mises en garde

12.0– Par la signature de la Commande le Client reconnaît disposer de la capacité de contracter valablement.

12.1– Le Client s'engage à communiquer des coordonnées et informations administratives et bancaires exactes à Alsatis et à les mettre à jour si nécessaire. Il doit obligatoirement donner un numéro de téléphone valide et effectif permettant de le joindre.

En cas de changement de coordonnées bancaires, le Client devra fournir un nouveau R.I.B à Alsatis avant le 25 du mois en cours pour être pris en compte lors de la facturation du mois suivant.

En cas de décès du Client, les ayants droits ont la responsabilité de résilier l'abonnement au Service Alsatis et de restituer le Matériel après avoir pris renseignements auprès du Service Clients – Service Commercial joignable au 09.70.247.247.

Alsatis ne pourra être tenue responsable si aucun changement de situation n'a été porté à son attention.

Le Client est invité à consulter régulièrement sa boîte à courriers électroniques dont l'adresse a été fournie comme adresse de contact, sachant que c'est par ce biais qu'Alsatis le tiendra informé du suivi de son abonnement (éléments de facturation, problèmes techniques, explications de gestes commerciaux, échange matériel, etc.) et de tout élément relatif à la société ALSATIS (changement majeur au sein de la société Alsatis, et toutes les nouveautés susceptibles d'intéresser le Client). Si le client ne fournit pas d'adresse mail de contact lors de sa souscription, Alsatis lui en créera une automatiquement. Le Client pourra prendre connaissance de l'adresse mail attribuée sur le Récapitulatif de Commande, et pourra personnaliser son mot de passe en se connectant sur son espace abonné.

12.2– Le Client s'engage à ne pas transmettre, diffuser, faire transmettre ou faire diffuser, via l'accès Internet et/ou le Matériel fourni par Alsatis ou l'un de ses partenaires assurant la fourniture de Service, tout contenu susceptible d'être contraire aux lois nationales et internationales. Est par conséquent interdit tout contenu incitant à la haine raciale, au suicide, aux crimes et délits, à l'apologie des crimes contre l'humanité ; à caractère diffamatoire, injurieux, portant atteinte à la vie privée, au droit à l'image, susceptible de troubler l'ordre public ; ou comportant des éléments de pornographie infantine, sans que cette liste soit restrictive.

De même Alsatis met à disposition du Client des outils permettant de contrôler les accès et contenus susceptibles d'être inadaptés aux mineurs. Un lien de "protection de l'enfance" est disponible sur l'espace Mon Compte du Client.

12.3– Le Client s'interdit de décompiler, déchiffrer, extraire ou modifier toute information, donnée, paramètre ou tout autre élément composant le Matériel fourni par Alsatis.

12.4– Le Client reconnaît expressément être informé qu'il est interdit de transmettre, diffuser, faire transmettre ou faire diffuser des données susceptibles de porter atteinte à un tiers notamment en termes de propriété intellectuelle, littéraire, artistique ou industrielle.

Le Client est le seul responsable de l'utilisation des données qu'il consulte, stocke et met à disposition sur les réseaux de communications électroniques et les Services Audiovisuels.

Le piratage nuit à la création artistique. Les téléchargements ou mises à disposition de fichiers illicites ou protégés sont par conséquent interdits.

Le Client s'engage également à ne pas procéder à des intrusions dans des systèmes informatisés, à ne pas propager de programmes destinés à nuire comme des virus, à ne pas faire une utilisation frauduleuse, abusive ou excessive du Service telle que spamming ou e-bombing. Effectuer un branchement sur le réseau d'Alsatis ou utiliser des matériels non conformes et/ou piratés, permettant d'accéder à des Services non souscrits sont susceptibles de constituer des infractions pénales.

12.5– Si les points visés au présent article 12 ne sont pas respectés par le Client, Alsatis se réserve le droit d'interrompre le Service ou de résilier de plein droit le contrat, à l'expiration d'un délai de 10 jours courant à compter de la mise en demeure d'avoir à cesser tout agissement fautif restée infructueuse et sans que le Client ne puisse prétendre à aucune indemnité.

Alsatis décline toute responsabilité en cas de non-respect de ces recommandations par le Client.

En application de la réglementation en vigueur, Alsatis peut être amené à transmettre au Client toute plainte le concernant dans le cadre de l'utilisation des Services, et à communiquer tout élément relatif à ce dernier sur réquisition de l'autorité judiciaire et administrative.

12.6– Il est rappelé que les données circulant sur les réseaux de communications électroniques sont susceptibles d'être détournées. De ce fait la communication par le Client de données confidentielles est faite à ses risques et périls. Il appartient par conséquent au Client de mettre en œuvre les moyens techniques qu'il juge nécessaires afin de préserver l'intégrité et la confidentialité des données de toute nature qu'il souhaite échanger ou stocker et ce dans le respect de la réglementation applicable en France.

12.7– Le Client est seul responsable des conséquences de tout dommage dont il sera établi qu'il est :

- subi du fait de l'utilisation par un tiers de toute information confidentielle et personnelle liés à l'abonnement que le Client aura rendue accessible (mot de passe, code confidentiel) ;
- occasionné à Alsatis ou à tout tiers du fait de l'utilisation fautive que le Client aura faite de sa connexion à Internet ;
- lié à l'exploitation et/ou l'utilisation fautive des données et informations que le Client aura introduites sur Internet.

ARTICLE 13 : Durée et rupture du Contrat

13.1 – Durée du Contrat

L'abonnement au(x) Service(s) est conclu pour la Durée initiale prévue sur le Formulaire d'inscription, qui court à compter de la date de mise en service, à savoir la date de connexion ou, à défaut, 30 jours après la réception du colis contenant le matériel à cette fin.

A défaut de résiliation du contrat avant le terme de la Durée initiale par le Client dûment informé de son droit ou par Alsatis, celui-ci sera tacitement reconduit pour une durée indéterminée. Le Client pourra alors le résilier le Contrat à tout moment sans motif sous réserve de respecter un préavis de dix (10) jours courant à compter de la réception par Alsatis de la demande de résiliation. Dans sa demande de résiliation, le Client pourra toutefois demander que cette résiliation prenne effet plus de 10 jours après sa réception.

L 215-1 du Code de la consommation

« Pour les contrats de prestations de services conclus pour une durée déterminée avec une clause de reconduction tacite, le professionnel prestataire de services informe le consommateur par écrit, par lettre nominative ou courrier électronique dédiés, au plus tôt trois mois et au plus tard un mois avant le terme de la période autorisant le rejet de la reconduction, de la possibilité de ne pas reconduire le contrat qu'il a conclu avec une clause de reconduction tacite. Cette information, délivrée dans des termes clairs et compréhensibles, mentionne, dans un encadré apparent, la date limite de non-reconduction.

Lorsque cette information ne lui a pas été adressée conformément aux dispositions du premier alinéa, le consommateur peut mettre gratuitement un terme au contrat, à tout moment à compter de la date de reconduction.

Les avances effectuées après la dernière date de reconduction ou, s'agissant des contrats à durée indéterminée, après la date de transformation du contrat initial à durée déterminée, sont dans ce cas remboursées dans un délai de trente jours à compter de la date de résiliation, déduction faite des sommes correspondant, jusqu'à celle-ci, à l'exécution du contrat. Les dispositions du présent article s'appliquent sans préjudice de celles qui soumettent légalement certains contrats à des règles particulières en ce qui concerne l'information du consommateur. »

L215-3 du Code de la consommation

« Les dispositions du présent chapitre sont également applicables aux contrats conclus entre des professionnels et des non-professionnels. »

L 241-3 du Code de la consommation

« Lorsque le professionnel n'a pas procédé au remboursement dans les conditions prévues à l'article L. 215-1, les sommes dues sont productives d'intérêts au taux légal. »

13.2– Résiliation

13.2.1– Résiliation pour faute à l'initiative de l'une ou l'autre des Parties

En cas de non-respect par l'une ou l'autre des parties des obligations suivantes :

- Paiement à l'échéance des factures par le Client (Article 9.7)
- Fourniture des Services par Alsatis dans les conditions visées à l'article 11.1
- Usage par le Client du Service Téléphonie « en bon père de famille » (Article 4.2.4)
- Respect par le Client du Matériel dans les conditions visées à l'Article 7.2
- Respect par le Client des prescriptions visées à l'article 12.1
- Usage par le Client des Services conformément aux prescriptions et mises en garde visées à l'article 12

Le Contrat pourra être résolu au gré de la partie lésée, 15 jours calendaires après l'envoi d'une mise en demeure restée sans effet, adressée à la partie défaillante par courrier recommandé avec accusé de réception, sauf modalités de résiliation différentes spécifiques prévues aux d'autres articles des présentes CGV et qui primeront celles-ci-dessus exposées.

Les prestations échangées entre les parties depuis la conclusion du Contrat et jusqu'à sa résiliation ayant trouvé leur utilité au fur et à mesure de l'exécution réciproque de celui-ci, elles ne donneront pas lieu à restitution pour la période antérieure à la dernière prestation n'ayant pas reçu sa contrepartie.

En cas de résiliation par Alsatis pour faute du Client, celui-ci sera redevable de l'indemnité prévue à l'article 13.2.4.

En tout état de cause, la partie lésée pourra demander en justice l'octroi de dommages et intérêts.

13.2.2– Résiliation à l'initiative du Client

Outre les cas de résiliation pour faute visés à l'Article 13.2.1, le Client peut à tout moment résilier le contrat le liant à Alsatis. Dans le cas où la résiliation du présent Contrat est demandée par le Client avant le terme de la Durée initiale, celui-ci est redevable de l'indemnité de résiliation visée à l'article 13.2.4.

Toute demande de résiliation du Service Internet doit être faite à l'aide du formulaire de résiliation adéquat téléchargeable sur le site Internet d'Alsatis dans la rubrique « Infos pratiques », à renvoyer par courrier simple au Service Clients Alsatis– Annulation/Résiliation – 11 rue Michel Labrousse – 31100 Toulouse et par courriel à l'adresse mail XXX. La résiliation du forfait Internet Haut Débit entraîne automatiquement la résiliation du(des) Service(s) optionnel(s) associé(s).

Toute demande de résiliation de Service(s) optionnel(s) doit se faire par courrier simple ou par courrier électronique. La résiliation d'un Service Optionnel n'entraîne pas la résiliation du forfait Internet Haut Débit.

A la date effective de résiliation, Alsatis mettra à disposition du Client sa dernière facture mentionnant le trop-perçu le cas échéant, et le paiement de celui-ci sur son espace abonné. Si celui-ci est inférieur à 5 euros TTC, le remboursement du prorata de résiliation n'est pas automatique mais sera effectué sur demande auprès du service clients, soit par téléphone, soit par le formulaire de contact sur l'espace Mon Compte.

Que ce soit dans le cas d'une résiliation de Service Internet ou Service Optionnel, la résiliation sera effective 10 jours calendaires après réception par Alsatis du formulaire de résiliation complet, sauf demande expresse de délai plus long formulée par le Client.

Si le Client est locataire du Matériel, à réception du formulaire de résiliation et après étude du dossier par le Service Clients – Résiliation, dans les 8 jours ouvrés, le Client recevra par courrier électronique ou lettre simple, un numéro de restitution (RMA pour Retour Matériel Autorisé) à indiquer lors du renvoi du Matériel. Le Client devra renvoyer le Matériel complet correctement emballé par colis suivi, à ses frais selon les modalités visées à l'article 7.2.

En cas de retour incomplet du Matériel ou en mauvais état, Alsatis facturera au Client la valeur du Matériel en cause indiquée au Catalogue tarifaire outre le cas échéant l'indemnité visée à l'Article 10.4.

13.2.3– Résiliation à l'initiative d'Alsatis

Outre les cas de résiliation pour faute visés à l'article 13.2.1, le résiliation unilatérale visé au dernier paragraphe de l'article 11.1, Alsatis pourra suspendre puis résilier de plein droit les Services, sans mise en demeure préalable et sur simple notification de la résiliation par courriel et courrier simple :

- en cas de fermeture du réseau par l'exploitant technique en charge, obligeant Alsatis à interrompre les Contrats Clients,
- en cas de perturbations graves du réseau ayant pour origine l'accès du Client,
- en cas de demande émanant des autorités judiciaires et/ou administratives compétentes,
- en cas de fraude ou de malversation de la part du Client et sans préjudice de toute demande de réparation,
- en cas de cession partielle ou totale de son contrat par le Client à un tiers sans autorisation d'Alsatis,

Si le Client est locataire du Matériel, il devra le restituer dans les délais et selon les modalités prévues à l'article 7.2, à réception du courrier de notification de la résiliation d'Alsatis mentionnant un numéro de restitution (RMA pour Retour Matériel Autorisé) à indiquer lors du renvoi du Matériel.

En cas de résiliation pour les causes ci-dessus visées, hors le cas visé à l'article 11.1, le Client sera redevable de l'indemnité prévue à l'article 13.2.4 sans préjudice de tous dommages et intérêts qu'Alsatis serait fondée à obtenir.

13.2.4– Indemnité de résiliation

Sauf cas :

- de force majeure
- de faute commise par Alsatis dans la fourniture des Services
- de Motif Légitime

dont pourrait se prévaloir le Client, la résiliation du Contrat avant le terme de sa durée initiale entraîne le versement par le Client à Alsatis d'une indemnité de résiliation égale à :

- la totalité des mois restants à courir jusqu'au terme prévu dans le cas d'un engagement d'une période 12 (douze) mois ;
- de la totalité des mois restants à courir jusqu'au terme prévu dans le cas d'une résiliation durant les 12 premiers mois du Contrat avec période d'engagement de 24 (vingt-quatre) mois ;
- du quart des mois restant à courir jusqu'au terme prévu dans le cas d'une résiliation à partir du treizième mois du Contrat avec période d'engagement de 24 (vingt-quatre) mois.

Dans le cas où le Client aurait souscrit à une offre promotionnelle précisant que le bénéfice de la promotion est conditionné à une durée minimal effective d'abonnement de 12 mois, et que la date de résiliation du Contrat intervient avant l'expiration des 12 (douze) premiers mois d'engagement, Alsatis refacturera au Client le montant des remises accordées dans le cadre de cette promotion, conformément à l'article 9.2

Outre l'éventuelle indemnité de résiliation prévue ci-dessus, toute demande de résiliation met à la charge du Client les frais de résiliation correspondant aux coûts qu'Alsatis a effectivement supportés au titre de la résiliation (tarif disponible sur le Catalogue tarifaire en annexe).

Sont constitutifs de Motifs Légitimes excluant le versement de l'indemnité :

- Déménagement du Client dans un nouveau lieu de vie ne présentant pas les critères d'éligibilité technique au Service
- Situation de surendettement validée par la Banque de France
- Liquidation ou redressement judiciaire
- Décès du titulaire

13.3– Cas particuliers de remboursements

Un remboursement par Alsatis au Client des sommes versées par ce dernier interviendra exclusivement dans les cas suivants et pour la mesure qui y est spécifiée :

- exercice de son droit de rétractation par le Client dans les termes prévus aux articles 5.3.1.1
- résiliation du contrat par la Société Alsatis dans les termes prévus à l'article 11.1.

ARTICLE 14 : Cession de contrat

Le Service est souscrit par le Client à titre strictement personnel ou professionnel le cas échéant et le Contrat ne pourra en aucun cas être cédé, sauf accord préalable et express d'Alsatis, totalement ou partiellement, par le Client. De même, le Client s'interdit la revente ou la commercialisation du Service.

Le Contrat et toutes ses stipulations lieront les parties aux présentes, leurs successeurs en droit et cessionnaires autorisés.

Alsatis pourra librement céder, transférer, déléguer, sous-traiter ou encore aliéner tout ou partie de ses obligations, droits, titres ou intérêts en vertu du Contrat sans effet sur celui-ci qui continuera à être exécuté par le nouveau prestataire au bénéfice du Client. Dans ce cas, Alsatis en informera le Client par lettre simple 30 jours ouvrés avant la cession.

ARTICLE 15 : Droit applicable - Litiges

Le présent contrat est régi par les lois et règlements de la République Française.

Au cas où un différend surviendrait entre les parties dans l'exécution ou l'interprétation des présentes C.G.V, les parties s'obligent à tenter de le résoudre préalablement de façon amiable. Pour ce faire, le Client devra dans un premier temps adresser une réclamation selon les conditions précisées dans l'article 9.7 des présentes CGV.

En cas de non-réponse au bout d'un mois ou de réponse non acceptée, le Client pourra adresser au Service Clients d'Alsatis un courrier avec accusé de réception à l'adresse : Alsatis - Service Consommateur - 11 rue Michel Labrousse - 31100 Toulouse. Après épuisement des procédures de réclamation internes offertes par Alsatis, si le Client n'est pas satisfait de la réponse apportée ou à défaut de réponse dans un délai de deux (2) moi, le Client a la possibilité de recourir au Médiateur des Communications Electroniques afin de solliciter la mise en œuvre d'une procédure de médiation facultative et gratuite, sous réserve de satisfaire aux conditions définies par le Médiateur des Communications Electroniques.

Le Client pourra alors adresser sa demande accompagnée d'une copie des documents justificatifs, à l'Association Médiation des Communications Electroniques (AMCE) :

- En complétant le formulaire prévu à cet effet, directement sur le site www.mediation-telecom.org.
- En cas d'impossibilité de saisine en ligne, par voie postale à l'aide du formulaire téléchargeable sur le site du Médiateur des Communications Electroniques (www.mediation-telecom.org) à l'adresse suivante : Association Médiation des Communications Electroniques (AMCE) - CS 30342 - 94257 Gentilly Cedex.

TOUS LES LITIGES AUXQUELS LES OPERATIONS D'ACHAT ET DE VENTE CONCLUES EN APPLICATION DES PRESENTES CONDITIONS GENERALES DE VENTE POURRAIENT DONNER LIEU, CONCERNANT TANT LEUR VALIDITE, LEUR INTERPRETATION, LEUR EXECUTION, LEUR RESILIATION, LEURS CONSEQUENCES ET LEURS SUITES ET QUI N'AURAIENT PAS PU ETRE RESOLUS A L'AMIABLE ENTRE LE VENDEUR ET LE CLIENT, SERONT SOUMIS AUX TRIBUNAUX COMPETENTS DANS LES CONDITIONS DE DROIT COMMUN.

ARTICLE 16 : Protection des données personnelles

En application de la loi 78-17 du 6 janvier 1978, il est rappelé que les données nominatives qui sont demandés au Client sont nécessaires au traitement de sa commande et à l'établissement des factures, notamment.

Ces données peuvent être communiquées aux éventuels partenaires d'Alsatis chargés de l'exécution, du traitement, de la gestion et du paiement des commandes.

Le traitement des informations communiquées par l'intermédiaire du site internet www.alsatis.com répond aux exigences légales en matière de protection des données personnelles, le système d'information utilisé assurant une protection optimale de ces données.

Le Client dispose, conformément aux réglementations nationales et européennes en vigueur d'un droit d'accès permanent, de modification, de rectification et d'opposition s'agissant des informations le concernant.

Ce droit peut être exercé en contactant le Service Client au 09.70.247.247.

ARTICLE 17 : Information précontractuelle - Acceptation du Client

Le Client reconnaît avoir eu communication, préalablement à la passation de sa commande, d'une manière lisible et compréhensible, des présentes Conditions Générales de Vente et de toutes les informations et renseignements visés à l'article L 221-5 du Code de la consommation, et en particulier :

- les caractéristiques essentielles des Services, compte tenu du support de communication utilisé et du Service concerné ;
- le prix des Services et des frais annexes (livraison, par exemple) ;
- en l'absence d'exécution immédiate du contrat, la date ou le délai auquel le Prestataire s'engage à fournir les Services commandés ;
- les informations relatives à l'identité du Prestataire, à ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques, et à ses activités, si elles ne ressortent pas du contexte,
- les informations relatives aux garanties légales et contractuelles et à leurs modalités de mise en œuvre ;
- les fonctionnalités du contenu numérique et, le cas échéant, à son interopérabilité ;
- la possibilité de recourir à une médiation conventionnelle en cas de litige ;

les informations relatives au droit de rétractation (existence, conditions, délai, modalités d'exercice de ce droit et formulaire type de rétractation), aux modalités de résiliation et autres conditions contractuelles importantes.

- les moyens de paiement acceptés.

Le fait pour une personne physique (ou morale), de commander sur le site Internet www.alsatis.com emporte adhésion et acceptation pleine et entière des présentes Conditions Générales de Vente, ce qui est expressément reconnu par le Client, qui renonce, notamment, à se prévaloir de tout document contradictoire, qui serait inopposable à Alsatis.

Conditions Générales de Vente applicables à partir du 01/07/2021

ANNEXE - FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

Le présent formulaire doit être complété et renvoyé uniquement si le Client souhaite se rétracter de la commande passée auprès d'Alsatis, sauf exclusions ou limites à l'exercice du droit de rétractation suivant les Conditions Générales de Vente applicables.

A l'attention de :

Alsatis Telecom
11 rue Michel Labrousse
31100 Toulouse

Je notifie par la présente la rétractation du contrat portant sur la commande des prestations de service ci-dessous :

Commande du :

Référence Client :

Nom du Client :

Adresse du Client :

Signature du Client :