



CONDITIONS GENERALES DE VENTE ALSATIS

Préambule:

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, Fibre Optique par FTTH ou Satellite) dépendant de la zone d'habitation du Client.

Article 1: Définitions

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 majeure ayant souscrit à un(des) Service(s) fourni(s) par Alsatis.

Commande: Commande des produits et services auprès d'Alsatis.

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

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

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).

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.

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

Services audiovisuels: Accès à un bouquet de chaînes télévisuelles.

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

Support Clients : Désigne le service client Alsatis, disponible par téléphone au 0811.955.910 (coût d'un appel local depuis un poste fixe), par courriel à l'adresse : contact@alsatis.com ou par courrier postal au 11 avenue de l'Europe – 31520 Ramonville Saint Agne.

Webstore Alsatis: Désigne la Boutique en ligne disponible à l'adresse www.alsatis.com/webstore/ où sont proposés des applications ou du matériel liés à l'utilisation d'Internet ou de l'informatique.

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

Les présentes C.G.V annulent et remplacent les précédentes, sous réserve de ce qui suit pour les abonnements 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 conditions et obligations d'Alsatis et de son Client relatives au Contrat. Tout autre document tels que catalogues, prospectus, publicité, notices, etc. n'a qu'une valeur informative et indicative, non contractuelle.

Alsatis pourra les modifier à tout moment sous réserve d'en informer le Client via l'adresse électronique enregistrée chez Alsatis comme adresse de contact au moins un mois avant leur entrée en vigueur. En cas de désaccord, le Client disposera de trois mois à compter de leur date d'entrée en vigueur pour demander la résiliation du Contrat par lettre recommandée selon les modalités de l'article 13.3. A défaut de résiliation, le Client est réputé les avoir acceptées sans condition ni réserve.

Article 3: Propriété intellectuelle

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.

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, d'une adresse IP publique fixe. Sauf cas prévu à l'article 4.1.1., le Client bénéficie d'un forfait illimité en émission / réception de données.

4.1.1- Dans le cadre d'une souscription à une offre par **technologie satellite KA-SAT**, le Client peut profiter sans limite de temps à Internet mais il est soumis à un forfait limité en émission / réception de données (limite indiquée sur le Formulaire d'inscription), au-delà duquel le débit ne sera pas coupé mais sera ralenti à raison de 128kb/s.

L'attention du Client est attirée sur le fait que le Service n'est pas adapté aux utilisations d'Internet nécessitant un débit ou volume d'échange supérieur aux limites fixées, aux applications nécessitant un temps de réponse très rapide ou à des téléchargements soutenus.

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:

Quelque soit le type de numéro choisi, le Client peut, s'il le désire, apparaître dans l'annuaire. Pour pouvoir en profiter, il devra faire la demande auprès du Support Client afin de lui faire parvenir le formulaire approprié.

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.

4.4– Le Webstore Alsatis :

Alsatis propose également une Boutique en ligne appelée Webstore Alsatis offrant des applications ou matériels permettant d'enrichir les fonctionnalités des Services.

Article 5 : Souscription et commande

5.1– Définition

Par Commande, il faut entendre tout ordre portant sur le Matériel vendu ou loué par Alsatis et sur le(s) Service(s) fourni(s) par 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 personnes physiques.

L'offre « Professionnel » s'adresse exclusivement aux personnes morales (sociétés, exploitants en nom personnel immatriculés à la Chambre de Métiers ou au Registre du Commerce et des Sociétés).

L'offre « Grand Public » s'adresse indifféremment aux personnes physiques et aux personnes morales.

Toute offre ne peut être souscrite qu'au bénéficiaire et à la charge de la seule personne physique ou morale mentionnée et 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 indiquée sur le formulaire d'inscription, sous réserve de son éligibilité aux Services Alsatis.

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. Alsatis pourra demander au Client un relevé d'identité bancaire 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 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 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, du récapitulatif de Commande et vaut signature du Contrat et vaut consentement définitif à contracter pour les Produits et Services sélectionnés, sous réserve de l'exercice du droit de rétractation visé à l'article 5.3.1 des présentes.

Le Client doit parallèlement adresser à sa banque l'autorisation de prélèvement qu'il peut télécharger lors de sa souscription, dûment remplie, signée et accompagnée d'un relevé d'identité bancaire. Passé le délai d'exercice du droit de rétractation, Alsatis adresse au Client par courriel, à l'adresse indiquée sur le formulaire d'inscription, un récapitulatif confirmant la souscription du Contrat, en en détaillant les termes et conditions.

A la date de signature du Contrat matérialisée par l'envoi du Clic de Validation, le Client devra avoir pris connaissance du Catalogue tarifaire en vigueur à la date de souscription, des présentes C.G.V., qu'il devra déclarer accepter sans condition ni réserve.

5.1.3– Souscription par téléphone auprès du Support 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 : les règles prévues à l'article 5.1.2 s'appliqueront alors.

En cas de démarchage par Alsatis ou dans tous les cas si le Client en fait la demande, il recevra par courrier une confirmation écrite 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.

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

5.2– Conditions relatives au Client

Pour 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 / Refus / Modification

5.3.1– Rétractation

Quelque soit le mode de commande (par courrier ou par Internet), dans les 14 jours ouvrés à compter de la Commande, le Client a la faculté de se rétracter, par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à : Support Clients Alsatis– Annulation – 11 avenue de l'Europe – 31520 Ramonville Saint Agne.

Passé ce délai, les Commandes transmises à Alsatis et acceptées par Alsatis sont irrévocables pour le Client, sauf accord exprès d'Alsatis et sauf cas d'inéligibilité au Service constatée par le Client dans les 7 jours ouvrés à compter de sa 1^{ère} connexion au réseau Alsatis.

Dans ce dernier cas, le Client doit informer Alsatis de sa demande d'annulation par lettre recommandée avec accusé de réception à Support Clients Alsatis -Annulation – 11 avenue de l'Europe – 31520 Ramonville Saint Agne et il doit immédiatement retourner à Alsatis, à la même adresse ci-dessus, à ses frais, le Matériel complet, dans son emballage d'origine, en parfait état, accompagné de tous les accessoires, notices et documentation.



5.3.2– Refus

Alsatis se réserve le droit de refuser ou d'annuler toute demande de souscription de(s) Service(s) 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). En telle hypothèse, Alsatis ne peut en aucun cas voir sa responsabilité engagée et le Client ne pourra pas réclamer d'indemnisation à quelque titre que ce soit.

5.3.3– Modification

Toute demande de modification de(s) Service(s) 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 période minimale d'engagement.

Article 6: Livraisons

6.1– Les délais

Les délais de livraison, généralement de 30 jours ouvrés à compter de la signature du formulaire d'inscription, sont précisés à la commande.

Sauf cas de force majeure prouvée par Alsatis, passé le délai de livraison mentionnée sur le formulaire d'inscription, le Client pourra résilier sa Commande, sans indemnité ni pénalité.

6.2– Non réception du colis

En cas d'absence du Client lors de la livraison d'un colis, un avis de passage sera laissé à son attention par le transporteur. Le colis lui sera représenté. Faute de réception du colis par le Client pour cause d'absence ou de refus exprès de la part de ce dernier, Alsatis récupèrera la marchandise.

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 Client, la Commande sera automatiquement annulée. Les frais de transport restant à la charge du Client.

Article 7: Risques

7.1– Transport

Le Client doit vérifier la conformité de la marchandise livrée ou enlevée avant de signer tout document de livraison. En cas de constat d'anomalie (emballages déchirés, ouverts, produits manquants, endommagés, etc.), le Client devra 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.

Il appartient au Client, en cas d'avarie des marchandises livrées ou de manquants, d'effectuer toutes les réserves nécessaires auprès du transporteur ; étant précisé que tout produit n'ayant pas fait l'objet de réserves par lettre recommandée avec accusé de réception dans les 3 jours ouvrés suivant sa réception auprès du transporteur, conformément à l'article L.133-3 du Code du commerce, et dont la copie doit être adressée simultanément à Alsatis, sera considéré accepté par le Client qui ne pourra de ce fait réclamer aucune indemnisation à Alsatis.

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 disposition, tel que 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, tout Matériel mis à disposition du Client devra être restitué dans les 30 jours au siège d'Alsatis.

7.3– Vente de matériel

En cas de vente du Matériel au Client, le transfert des risques s'effectue à la réception dudit Matériel par le Client.

Le transfert de propriété ne s'effectuera qu'après complet paiement du prix à Alsatis.



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.

Le Client s'engage à effectuer l'installation du Matériel fourni par Alsatis dans les 8 jours de sa livraison. Passé ce délai, la réception du Matériel sera considérée comme parfaite et le Client ne pourra plus faire de demande d'indemnisation en cas de d'avarie et d'anomalie.

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 Support Technique au 0811.955.910, 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 de s'en faire recommander un par le Support Clients d'Alsatis. Alsatis s'efforcera en toutes hypothèses à assister au mieux le Client, à le conseiller et à l'informer en vue d'installer ledit Matériel.

8.2– Réception du (des) Service(s)

Pour tout Service fourni par Alsatis, la date de mise en service considérée sera celle de 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.

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 en signant sa Commande.

La facturation du(des) Service(s) est forfaitaire, 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 hors forfait se fera à terme échu, également selon une périodicité mensuelle.

Le Catalogue tarifaire pourra être révisé sans que cela ne vaille modification du Contrat conclu par Alsatis avec ses Clients.

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 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.

9.3– Le Client pourra consulter et imprimer ses factures sur l'espace abonné créé grâce aux identifiants fournis par Alsatis suite à la souscription du Contrat. Le calcul de la première facture se fait en fonction de la date de première connexion du Client. La première facture est ainsi égale au prorata de la date de première connexion 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 5.1.1. ci-dessus.

9.5– En contrepartie de la mise à disposition du Matériel au Client, à titre gratuit ou par location, un dépôt de garantie pourra être facturé.

A la résiliation du contrat, pour quelque cause que ce soit, si un dépôt de garantie a été versé, il sera remboursé au Client dans les 30 jours suivant la restitution du Matériel, déduction faite des impayés et 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– Les prix sont révisibles par Alsatis passée la période initiale d'abonnement. Le Client devra en être informé par courrier électronique et devra expressément donner son accord à Alsatis au moment de la reconduction de son Contrat, selon les modalités prévues à l'article 5.1.2 ci-dessus.

9.7– En cas de non-respect par le Client de son obligation de paiement, Alsatis le relancera par courrier électronique à l'adresse mentionnée comme adresse de contact. A défaut de régularisation dans un délai de 15 jours calendaires, une relance par



courrier simple lui sera envoyée à son adresse postale déclarée lors de la souscription du Contrat. En l'absence de règlement dans le délai signalé dans ce courrier, l'accès au service Alsatis sera suspendu.

Sans règlement dans les 20 jours calendaires, une mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception lui 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 dans la mise en demeure, le Contrat du Client sera résilié.

Pour régulariser sa situation, il est préférable que le Client règle son impayé par carte bancaire auprès du Support Clients. Il peut toutefois expédier au Support Clients Alsatis – Facturation – 11 avenue de l'Europe – 31520 Ramonville Saint Agne, son règlement par chèque bancaire ou mandat cash.

En tout état de cause, les frais de recouvrement et d'impayés restent à la charge du Client (cf. Catalogue tarifaire).

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

Il est précisé qu'au bout de 3 impayés consécutifs, ou d'un non recouvrement d'un impayé de plus de 3 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.

9.8– Toute contestation du Client sur tout ou partie d'une facture et/ou relative à un problème technique, doit être faite par courrier recommandé avec accusé de réception dans un délai de **30 jours** calendaires suivant la date d'émission de ladite facture et/ou de la survenance du problème technique au Support Clients Alsatis – Réclamations – 11 avenue de l'Europe – 31520 Ramonville Saint Agne.

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 contestation du Client, en tout ou partie, le montant correspondant fera l'objet d'un avoir lors de l'émission de la facture suivante.

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

Article 10 : Garantie du Matériel

10.1– Garantie légale

Alsatis garantit que le Matériel vendu ou loué est exempt de tous vices, conformément aux dispositions des articles 1641 et suivants du Code Civil.

En cas de survenance d'un vice caché, le Client devra en informer Alsatis dans les 2 (deux) mois à compter de la révélation du vice. Il incombe au Client de prouver le jour de la découverte du vice.

Le vice caché s'entend d'un défaut de réalisation du Matériel le rendant impropre à son usage et non susceptible d'être décelé par le Client avant son utilisation. Un défaut de conception n'est pas un vice caché et le Client est réputé avoir reçu toutes les informations techniques relatives au Matériel vendu ou loué.

Au titre de la garantie des vices cachés, Alsatis ne sera tenue que du remplacement et de la réparation, sans frais, du Matériel défectueux ou des pièces défectueuses, sans que le Client ne puisse prétendre à l'obtention de dommages et intérêts.

10.2– Garantie conventionnelle

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 de l'engagement du Client envers Alsatis ;
- 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 6.2 ci-dessus.

Pour bénéficier de la présente garantie, le Client doit contacter le Support Clients d'Alsatis qui, après diagnostic, pourra décider d'une intervention technique ou d'un échange. Dans l'affirmative, 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 ou à son échange sous 2 jours ouvrés. 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

Les risques et les responsabilités liés à la détérioration, la perte ou le vol du Matériel sont transférés au Client dès la réception dudit Matériel, hors vices et dysfonctionnements propres audit 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. De ce fait, Alsatis met à disposition du Client sur sa Boutique en ligne Alsatis www.alsatis.com/webstore/, des modèles de dispositifs parafoudres et onduleurs testés et recommandés.



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

Sont exclues des garanties, que ce soient 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

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

10.5– Il est précisé que la location ou mise à disposition du Matériel n'entraîne aucun transfert de propriété dudit Matériel qui restera donc la propriété exclusive d'Alsatis. A ce titre, le Client s'interdit de retirer ou de camoufler les mentions de propriété figurant sur ce Matériel.

Alsatis rappelle au Client qu'en qualité de gardien du Matériel, qu'il en soit propriétaire ou locataire, il n'a pas le droit d'intervenir sur le Matériel. Toute ouverture du boîtier notamment donnera lieu à un versement à Alsatis dans le cadre d'une dégradation volontaire comme expliqué à l'article 10.4 ci-dessus.

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

10.6– Retours de Matériel

Aucune marchandise ne peut être retournée à Alsatis sans son consentement exprès et instructions de réexpédition. Quelque soit le motif de retour, le Client se doit de solliciter le Support Clients d'Alsatis afin de connaître les modalités de restitution.

Article 11 : Garantie du (des) Service(s)

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** d'un mois à compter de la conclusion du Contrat, sous réserve d'éligibilité de l'accès. En cas de dépassement, Alsatis mettra sur demande écrite du Client, à titre de clause pénale, un avoir calculé sur le montant de l'abonnement mensuel au Service, au prorata entre la date de mise en service maximum prévue et la date de mise en service effective, dans la limite toutefois de 30 jours. L'avoir viendra en déduction de la prochaine facture du Client.
- **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 de 128 Kbps IP en débit 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.

En cas de non respect du niveau de disponibilité et/ou en cas de difficulté de débit, le Client doit contacter le Support client d'Alsatis au 0811.955.910. Si Alsatis le juge opportun, il sera procédé à l'ouverture d'un "ticket" pour le suivi de la difficulté. Le Client en sera avisé par courriel.

Le Client pourra obtenir sur demande écrite adressée à Alsatis – Réclamation – 11 avenue de l'Europe – 31520 Ramonville Saint Agne, 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.

Le montant total des avoirs que le Client pourra être amené à solliciter ne saurait en aucun cas être supérieur à l'équivalent de 6 (six) mois d'abonnement au(x) Service(s) souscrits par le 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 et sans frais pour le Client.



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– Incidents réseaux

Alsatis s'engage en cas de coupure franche du Service ou de dégradation de celui-ci à dédommager le Client en fonction du nombre de jours de gêne occasionnée, ramené à une réduction sur abonnement. Ce dédommagement intervient automatiquement et apparaît sur la facturation suivante du Client.

11.4– Dysfonctionnements et pannes individuels

Pour toutes autres pannes que les incidents réseaux, à savoir pour les dysfonctionnements et pannes individuels, le Client doit les porter à la connaissance d'Alsatis par écrit à Alsatis – Réclamation – 11 avenue de l'Europe – 31520 Ramonville Saint Agne, Alsatis accusera réception de cette demande. Si Alsatis reconnaît le bien-fondé de la contestation du Client, en tout ou partie, le montant correspondant fera l'objet d'un avoir lors de l'émission de la facture suivante. Cet avoir sera calculé suite à l'analyse du service technique, et évalué en fonction du nombre de jours de gêne occasionnée ramené à une réduction sur abonnement.

11.5– Exclusions de garantie et de responsabilité d'Alsatis

Alsatis ne pourra être tenu responsable des préjudices de toute nature, directs et/ou 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 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 véracité des informations transmises ou reçues, de l'inadéquation des informations au besoin du Client ;
- 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.

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

- 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.

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.

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

Article 12: Responsabilités du Client et mises en garde

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 ayant droits ont la responsabilité de résilier l'abonnement au Service Alsatis et de restituer le Matériel après avoir pris renseignements auprès du Support Clients – Service Commercial joignable au 0811.955.910.

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 l'entreprise (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 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 en violation des 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 enfantine, 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 reconnaît expressément être informé qu'il est interdit de mettre à disposition des données susceptibles de porter atteinte à un tiers notamment en terme 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.

12.4– 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 dénoncer le Service, 10 jours passé une mise en demeure d'avoir à cesser tout agissement fautif 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.

12.5– 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.

Article 13: Durée du contrat et résiliation

13.1– 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.

Sauf cas de motif légitime dont pourrait se prévaloir le Client, la résiliation du Contrat avant l'expiration 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.

Au terme de la période initiale du Contrat, celui-ci se poursuit par tacite reconduction pour une durée indéterminée. Le Client pourra alors le résilier en respectant un préavis de 10 jours.



Outre l'éventuelle indemnité de résiliation prévue ci-dessus, toute demande de résiliation met à la charge du Client des frais forfaitaires de résiliation (cf. Catalogue tarifaire), sauf si le Contrat ou la dernière modification de Service date de plus de 18 mois, auquel cas la résiliation s'effectue sans frais pour le Client.

13.2– En cas d'annulation du Contrat dans les termes prévus aux articles 5.3.1 et 11.1 ci-dessus, Alsatis procédera au remboursement de toutes les sommes perçues et à la restitution des documents administratifs du Client, et ce dans un délai de 15 jours ouvrés à compter de la restitution du Matériel.

13.3– Modalités de résiliation à la demande du Client

Toute demande de résiliation du Service Internet doit être faite à l'aide du formulaire adéquat téléchargeable sur le site Internet d'Alsatis dans la rubrique « Infos pratiques », à renvoyer par courrier recommandé avec accusé de réception au Support Clients Alsatis– Annulation/Résiliation – 11 avenue de l'Europe – 31520 Ramonville Saint Agne. La résiliation du forfait Internet Haut Débit entraîne automatiquement la résiliation de 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.

Dans le cas où la résiliation du présent contrat est demandée par le Client avant l'expiration de la durée minimale prévue, celui-ci est redevable d'indemnités de résiliation comme indiqué dans l'article 13.1.

A date effective, Alsatis mettra à disposition du Client sa dernière facture mentionnant le trop-perçu, et le paiement de celui-ci sur son espace abonné. Dans tous les cas, si le Client est locataire du Matériel (ou bénéficie d'une mise à disposition), la résiliation sera effective 10 jours calendaires après réception par Alsatis du formulaire complet. A réception du formulaire et après étude du dossier par le Support 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 sous 30 jours sous peine d'en être facturé à la valeur neuve.

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.

13.4– Résiliation à l'initiative d'Alsatis

Outre le cas prévu à l'article 11,1 ci-dessus, Alsatis pourra suspendre puis résilier de plein droit les Services, passé une mise en demeure, en cas de :

- non-respect par le Client de son obligation de paiement ou de l'une quelconque de ses obligations listées à l'article 12 ;
- perturbations graves du réseau ayant pour origine l'accès du Client ;
- demande émanant des autorités judiciaires et/ou administratives compétentes.

13.5– Autres cas de résiliation

Le Contrat pourra être résilié de plein droit, par l'une ou l'autre des parties, 15 jours calendaires après une mise en demeure restée sans effet, adressée à la partie défaillante par courrier recommandé avec accusé de réception, en cas de manquement grave aux obligations contractuelles figurant aux présentes C.G.V.

Le contrat pourra être résilié de plein droit par l'une ou l'autre des parties, sans mise en demeure préalable, dans les cas suivants:

- en cas de redressement judiciaire; de liquidation des biens ou de dissolution de l'autre partie ;
- en cas de déménagement du Client. Dans ce cas, le Service est transféré de plein droit à la nouvelle adresse, dès lors qu'Alsatis en est prévenue par courrier recommandé au moins un mois à l'avance et que la nouvelle adresse du Client soit raccordable par Alsatis ;
- en cas de fraude ou de malversation de la part de l'autre partie à son détriment et sans préjudice de toute demande de réparation ;
- en cas d'utilisation abusive du Service caractérisant un délit pénal.

Il pourra également être résilié de plein droit par Alsatis sans mise en demeure préalable, en cas de cession partielle ou totale de ce contrat par le Client à un tiers sans son autorisation.

Si le Client est locataire, les modalités de restitution du Matériel restent les mêmes que celle stipulées à l'article 12.4 des présentes C.G.V.



Article 14: Cession de contrat

Alsatis se réserve la possibilité de céder tout ou partie des droits et obligations nés du présent contrat à une société ou à un tiers. Dans ce cas, Alsatis en informera le Client par lettre simple 30 jours ouvrés avant la cession.

Article 15: 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 s'adresser au Service Clients d'Alsatis un courrier avec accusé de réception à l'adresse : Alsatis – Service Client – 11 avenue de l'Europe – 31520 Ramonville Saint Agne.

En deuxième recours, si le Client n'est pas satisfait de la réponse apportée par le Service Clients d'Alsatis, il devra, avant toute action judiciaire, saisir le médiateur des communications électroniques selon les modalités détaillées sur le site www.mediateur-telecom.fr.

En troisième recours, si les parties n'arrivaient pas à se mettre d'accord, le différend serait soumis aux tribunaux compétents du ressort de TOULOUSE.

Article 16: Obligations d'Alsatis

16.1– Fourniture des Services

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 promis.

16.2–Alsatis s'engage à respecter les dispositions des articles L 132-1 et suivants du Code de la consommation relatifs à la protection des Clients consommateurs contre les clauses abusives.

16.3– Conformément à la loi informatique et libertés n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée par la loi n°2004-801 du 6 août 2004, et sous réserve d'autres dispositions légales, le Client dispose à tout moment d'un droit individuel d'opposition, d'accès, de modification et de suppression des données qui le concerne en contactant le Support Client au 0811.955.910.

Le Client, en souscrivant un Contrat avec Alsatis, autorise Alsatis à conserver les informations le concernant, à les communiquer aux personnes morales de son groupe, à des sous traitants ou des tiers, pour les besoins de la gestion du Contrat du Client.

16.4– 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. Les factures sur support papier sont adressées par Alsatis aux Clients qui en font la demande, aux Clients ayant souscrit un abonnement professionnel et aux Collectivités.

16.5– 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 0811.955.910 (6 jours sur 7 en continu du Lundi au Vendredi de 9h à 18h et le Samedi de 10h à 17h) ;
- la Rubrique Infos Pratiques accessible sur le site Internet d'Alsatis ;
- des newsletters régulières.



Annexes aux Conditions Générales de Vente ALSATIS

I - Catalogue tarifaire :

Options et services	Page 2
Matériels Radio WIFI	Page 3
Matériels Radio WIMAX	Page 4
Matériels Satellite	Page 5
Matériels Fibre Optique	Page 6

II - Volume d'échange et règles de FAP sur abonnements par satellite	Page 7
---	--------

Pour connaître la technologie dont vous dépendez, merci de vous rendre sur votre espace abonné ou de contacter notre Service Client au 0811.955.910 (appel au prix d'un appel local depuis un poste fixe).



Catalogue tarifaire des services et options

OPTIONS ET SERVICES	PRIX TTC
Services :	
Espace abonné accessible sur le site Internet www.alsatis.com	0€
Boîte mail accessible sur le site Internet www.alsatis.com	0€
Assistance téléphonique commerciale et technique (Numéro Azur : 0811.955.910)	Appel local depuis un poste fixe (gratuit depuis ligne Alsatis)
Adresse IP fixe (réservé aux professionnels ayant souscrit à une offre Grand Public ou Professionnelle)	0€
Options :	
Option téléphonie illimitée vers les fixes de France métropolitaine	5€/mois
Frais d'accès au service	0€
Numéro téléphonique en 09	0€
Numéro téléphonique avec indicatif géographique	0€
Numéro téléphonique avec portabilité du numéro	0€
Option téléphonie illimitée vers les fixes et mobiles de France métropolitaine	10€/mois
Frais d'accès au service	0€
Numéro téléphonique en 09	0€
Numéro téléphonique avec indicatif géographique	0€
Numéro téléphonique avec portabilité du numéro	0€
Forfait illimité vers 40 destinations (en supplément de l'option téléphonie)	1.90€/mois
Fax To Mail	8.50€/mois
Option TV TNT	0€/mois
Option Satellite Booster (forfait de volume d'échange de données supplémentaire)	
500Mo (pour abonnements sur type satellite KU)	10€
1Go (pour abonnements sur type satellite KA SAT)	10€
10Go (pour abonnements sur type satellite KA SAT)	70€
50Go et 100Go (pour abonnements sur type satellite KA SAT)	300€ et 430€
Frais :	
Frais d'accès au service (en cas de souscription et/ou changement d'offre vers abonnement avec débit inférieur)	Tarif indiqué sur le formulaire d'inscription
Frais de gestion d'impayé (dont 48% de frais de rejet, 25% : correspondance et affranchissement, 27% : traitement)	20€
Frais de résiliation d'un contrat par satellite KASAT (si résiliation entre le 13 ^{ème} et 18 ^{ème} mois d'abonnement)	45€
Frais de port (colis >5kg)	11€
Frais de port (colis < 5kg)	5,50€
Matériel :	
Matériel Internet – téléphonie - TV	Se reporter au Catalogue Tarifaire des Matériels, en pages suivantes.
Câble RJ45 et/ou Ethernet	1€ le mètre



Catalogue tarifaire des matériels Radio WIFI

Localisation par département	1er matériel fourni	PRIX TTC	2ème matériel fourni	PRIX TTC	PRIX PACK COMPLET TTC
Département 01 Offres radio	Routeur WIFI	115,00 €			
Département 02 Offres radio	Antenne	350,00 €	Routeur WIFI	110,00 €	460,00 €
Département 05 Offres radio CC Serrois	Antenne	120,00 €			
Département 11 Offres radio CC Pays de Couiza	Antenne	350,00 €	Box	50,00 €	400,00 €
Département 16 Offres radio	Antenne	120,00 €			
Département 19 Offres radio	Antenne	120,00 €			
Département 23 Offres radio	Antenne	120,00 €			
Département 25 Offres radio	Antenne	350,00 €	Routeur WIFI	110,00 €	460,00 €
Département 28 Offres radio	Antenne	350,00 €	Routeur WIFI	110,00 €	460,00 €
Département 30 Offres radio	Antenne	120,00 €			
Département 31 Offres radio	Antenne	120,00 €	Routeur WIFI	115€	235 ,00 €
Département 34 Offres radio	Antenne	250,00 €			
Département 37 Offres radio	Antenne	350,00 €	Routeur WIFI	110,00 €	460,00 €
Département 38 Offres radio	Antenne	120,00 €			
Département 49 Offres radio WIFI	Antenne	120,00 €			
Département 50 Offres radio	Antenne	250,00 €			
Département 51 Offres radio	Antenne	350,00 €	Routeur WIFI	110,00 €	460,00 €
Département 54 Offres radio	Antenne	120,00 €			
Département 58 Offres radio	Antenne	120,00 €			
Département 62 Offres radio	Antenne	350,00 €	Box	50,00 €	400,00 €
Département 65 CC Batsurguères	Antenne	350,00 €	Box	50,00 €	400,00 €
Département 65 Offres radio	Antenne	120,00 €			
Département 72 Offres radio Rlan	Antenne	350,00 €	Routeur WIFI	110,00 €	460,00 €
Département 82 Offre radio Lauzerte	Antenne	120,00 €			
Département 86 Offres radio	Antenne	120,00 €			
Département 87 Offres radio	Antenne	120,00 €			
Autres départements Offres radio Wifi	Antenne	120,00 €			
Tous départements Option TV sur offres radio	Box TV	100,00 €			
Tous départements Option Téléphonie	Box	50,00 €			
Tous départements Option Téléphonie	Box WIFI	115€			



Catalogue tarifaire des matériels Radio WIMAX

Localisation par département	1er matériel fourni	PRIX TTC	2ème matériel fourni	PRIX TTC	PRIX PACK COMPLET TTC
Département 12 Offres radio Wimax	Antenne	400,00 €	Box	50,00 €	450,00 €
Département 17 Offres radio Wimax	Antenne	400,00 €			400,00 €
Département 19 Offres radio Wimax	Antenne	400,00 €			400,00 €
Département 21 Offres radio Wimax	Antenne	400,00 €	Box	50,00 €	450,00 €
Département 23 Offres radio Wimax	Antenne	400,00 €			400,00 €
Département 29 Offres radio Wimax	Antenne	400,00 €			400,00 €
Département 31 Offres radio Wimax	Box	50,00 €	Antenne à retourner à Altitude Infrastrucutre		
Département 35 Offres radio Wimax	Antenne	400,00 €	Box	50,00 €	450,00 €
Département 49 Offres radio Wimax	Antenne	400,00 €			400,00 €
Département 58 Offres radio Wimax	Antenne	400,00 €			400,00 €
Département 64 Offres radio Wimax	Antenne	400,00 €	Box	50,00 €	450,00 €
Département 65 Offres radio Wimax	Antenne	400,00 €			400,00 €
Département 71 Offres radio Wimax	Antenne	400,00 €	Box	50,00 €	450,00 €
Département 72 Offres radio Wimax	Antenne	400,00 €	Box	50,00 €	450,00 €
Département 87 Offres radio Wimax	Antenne	400,00 €			400,00 €
Département 89 Offres radio Wimax	Antenne	400,00 €	Box	50,00 €	450,00 €
Tous départements Option TV sur offres radio	Box TV	100,00 €			
Tous départements Option Téléphonie	Box	50,00 €			
Tous départements Option Téléphonie	Box WIFI	115,00 €			



Catalogue tarifaire des matériels Satellite

Localisation par département	1er matériel fourni	PRIX TTC	2ème matériel fourni	PRIX TTC	PRIX PACK COMPLET TTC
Département 87 Offres satellite	Parabole	410,00 €	Modem	50,00 €	460,00 €
Département 17 Offres satellite	Parabole	410,00 €	Modem	50,00 €	460,00 €
Département 19 Offres satellite	Parabole	410,00 €	Modem	50,00 €	460,00 €
Département 23 Offres satellite	Parabole	410,00 €	Modem	50,00 €	460,00 €
Département 29 Offres satellite	Parabole	410,00 €	Modem	50,00 €	460,00 €
Département 49 Offres satellite	Parabole	410,00 €	Modem	50,00 €	460,00 €
Département 58 Offres satellite	Parabole	410,00 €	Modem	50,00 €	460,00 €
Département 65 Offres satellite	Parabole	410,00 €	Modem	50,00 €	460,00 €
Département 72 Offres satellite	Parabole	410,00 €	Modem	50,00 €	460,00 €
Autres départements Offres satellite	Parabole	410,00 €	Modem	50,00 €	460,00 €
Tous départements Option Téléphonie	Box	50,00 €			
Tous départements Option Téléphonie	Box WIFI	115,00 €			
Tous départements Option TV TNT	Box TV	100,00 €			

Catalogue tarifaire des matériels Fibre Optique

Localisation par département	1er matériel fourni	PRIX TTC	2ème matériel fourni	PRIX TTC	PRIX PACK COMPLET TTC
Département 01 Fibre optique	Routeur WIFI	115,00 €			
Département 01 Option TV Fibre optique	Box TV	200,00 €			
Département 16 Fibre optique	Routeur WIFI	115,00 €			
Département 16 Option TV Fibre optique	Box TV	100,00 €			
Département 28 Fibre optique	Routeur WIFI	115,00 €			
Département 28 Option TV Fibre optique	A retourner à la Regies 28				
Département 48 Fibre optique	Box Fibre optique	200,00€	Routeur WIFI	115,00 €	315,00 €
Département 48 Option TV Fibre optique	Box TV	100,00 €			
Département 78 Fibre optique	Routeur WIFI	115,00 €			
Département 78 Option TV Fibre optique	Box TV	100,00 €			



Annexe: Volume d'échange et règles de FAP sur abonnements par satellite

Dans le cadre d'un abonnement par satellite, la connexion est soumise à un volume d'échange régulé. L'objectif de la FAP (Fair Access Policy) est de garantir une distribution équitable des ressources de bande passante disponibles à tous les utilisateurs, dans le but de contrôler le partage des ressources et permettre la meilleure utilisation possible du haut débit aux utilisateurs.

Les volumes mensuels de réception et d'émission au travers du modem satellite sont calculés de date à date anniversaire de l'activation du Client (sauf pour les offres Basic, Bronze, Silver et Gold, voir page 2). Une remise à zéro du compteur de volume de données est effectuée au premier jour de chacune de ces périodes mensuelles.

Tableau des correspondances :

Abonnement	Type de satellite	Volume d'échange	Débit après dépassement volume d'échange (descendant/montant)
France Numérique	KU	2.4Go	0kbps/0kbps
Premium	KU	2.4Go	0kbps/0kbps
Basic	KU	8Go	64kbps/64kbps
Bronze	KU	16Go	64kbps/64kbps
Silver	KU	26Go	64kbps/64kbps
Gold	KU	50Go	64kbps/64kbps
Alsaway 8	KA SAT	8Go	128kbps/128kbps
Alsaway 12	KA SAT	16Go	128kbps/128kbps
Alsaway 18+	KA SAT	26Go	128kbps/128kbps
Alsaway 18 Premium	KA SAT	50Go	128kbps/128kbps
Alsaway 10	KA SAT	10Go	256kbps/128kbps
Alsaway 20+	KA SAT	20Go (+ illimité de 23h à 7h)	256kbps/128kbps
Alsaway 30+	KA SAT	30Go (+ illimité de 23h à 7h)	256kbps/128kbps
Alsaway Infinity	KA SAT	illimité	NA

Une vitesse régulée s'applique dès que le volume d'échange inclus dans l'offre souscrite est dépassé de moitié. Puis, une fois la totalité du volume d'échange consommé, la vitesse après dépassement est limitée. (cf tableau ci-dessus)

Les volumes non utilisés de l'abonnement ne sont ni reportables, ni remboursables.

Dans le cas d'une souscription à une offre avec volume d'échange illimité, le Client s'engage à utiliser le Service « en bon père de famille » et il s'interdit en conséquence toutes utilisations abusives ou frauduleuses.

Spécificité des règles de FAP des offres Basic, Bronze, Silver et Gold :

En fonction du volume du trafic généré par un utilisateur, la FAP réduit la bande passante à disposition de cet utilisateur. Le volume du trafic est mesuré toutes les 15 minutes pour calculer le volume total utilisé pendant une période donnée. La FAP actuelle prévoit des périodes correspondant à des fenêtres de temps dites glissantes (STW) d'une heure, de 4 heures, d'un jour, d'une semaine et de quatre semaines. Lorsque le trafic d'une fenêtre de temps glissante (STW) dépasse la limite de volume, la FAP réduit la bande passante à disposition de l'utilisateur concerné.

Dès que le volume de la STW repasse sous la limite de volume, la FAP lève la limitation de bande passante.

Nous rappelons que les valeurs qui suivent peuvent varier en fonction de l'évolution du trafic sans préavis.

Offre Basic 6M :

Volume échangé minimum	Fenêtre de temps écoulé	Vitesse régulée en kb/s	
		Réception	Emission
Hors régulation		6144	1024
+de 0.5 Go	1h	1024	256
+ de 1 Go	4h	512	128
+ de 2 Go	7 jours	256	64
+ de 4 Go	28 jours	64	16

Offre Bronze 8M :

Volume échangé minimum	Fenêtre de temps écoulé	Vitesse régulée en kb/s	
		Réception	Emission
Hors régulation		8192	2048
+de 1 Go	1h	2048	512
+ de 2 Go	4h	1024	256
+ de 4 Go	7 jours	512	128
+ de 8 Go	28 jours	64	16

Offre Silver 10M :

Volume échangé minimum	Fenêtre de temps écoulé	Vitesse régulée en kb/s	
		Réception	Emission
Hors régulation		10240	2048
+de 1.5 Go	1h	1024	256
+ de 3 Go	4h	512	128
+ de 6 Go	7 jours	256	64
+ de 13 Go	28 jours	64	16

Offre Gold 10M :

Volume échangé minimum	Fenêtre de temps écoulé	Vitesse régulée en kb/s	
		Réception	Emission
Hors régulation		10240	4096
+de 3 Go	1h	4096	1024
+ de 6 Go	4h	512	128
+ de 12 Go	7 jours	256	64
+ de 25 Go	28 jours	64	16

Le volume cumulé du trafic généré pendant la nuit (GMT/UTC : 11PM à 5AM) est divisé par deux (0,5x volume d'échange).