

Domaine d'application

Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les conditions et modalités d'utilisation de l'accès internet Adeli. Elles seront seules applicables, même en cas d'indication contraire mentionnée par ailleurs. Tous les tarifs mentionnés sont à la date du 01/04/07.

Pré requis

Dans le cadre d'une installation wifi, l'installation d'un kit comprenant : un terminal CPE, une antenne, un câble est obligatoire dès la signature du bon de commande.

Dans le cas d'un accès wifibre ou fibre, une société mandatée installera le kit de raccordement optique (avec une longueur maximale de 5m à l'intérieur du bâtiment). L'abonné est responsable son installation, et du câblage interne nécessaire à son utilisation dans les différentes pièces. Des options WIFI ou CPL peuvent être disponibles sans pour autant en garantir le fonctionnement chez l'abonné. Le matériel est à disposition au SIEA ou chez ADELI, tout envoi fera l'objet d'une facturation de 20 € ttc.

L'antenne (accès wifi) doit impérativement être installée à vue du relais du SIEA. Le fournisseur d'accès n'est pas responsable d'une mauvaise réception en cas de non-respect de ce point.

Pour un habitat collectif, la Régie pourra fournir un dossier d'implantation et accompagner l'Usager dans ses démarches auprès des syndicats dans le cas où l'Utilisateur Final n'est pas propriétaire de l'immeuble sur lequel doit être installée l'antenne.

Le kit d'installation est dû une seule fois (si requis), même en cas de changement de fournisseur d'accès. Il reste la propriété de la Régie.

Indemnité forfaitaire en cas de dégradation ou de disparition d'un élément du CPE WIFI : 250 € HT ; ou fibre (250€HT. Si <=100Mbits/s, 1500 €HT. <=1gbs/s, Frais réels si <=10Gbits/s)

Intervention non justifiée sur le branchement dans le domaine privé : 110 € HT.

VOIP : l'utilisateur doit disposer d'un téléphone compatible VOIP ou d'un logiciel correspondant sur pc (le fournisseur d'accès peut en fournir un gratuitement)

Téléphonie (Si inclus dans l'offre)

Adeli s'engage à fournir une qualité de ligne téléphonique meilleure que celle de France Télécom. Toutefois, cette qualité ne peut être obtenue que dans le cas de réseau de type fibre. (offre wifi = en fonction de la qualité de votre liaison)

Pour les offres ITTO, PREMIUM, la téléphonie en illimité en usage personnel sur les fixes en France et dans 40 pays. (Cf notre site)

Usage personnel, d'une durée inférieure à 1h par appel, et 99 n° par mois. Au delà facturation à la seconde selon le tarif en vigueur.

Obligation des deux parties

L'abonnement wifi ou wifibre ou fibre comprend un accès permanent à Internet disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, sauf en cas de force majeure ou d'événement hors du contrôle du fournisseur d'accès et sous réserve des éventuelles pannes et interventions de maintenance pour le bon fonctionnement du service et des matériels. Le fournisseur d'accès s'engage à mettre en œuvre tous les moyens dont il dispose pour assurer à l'Abonné l'accès au service.

Le débit souscrit est une valeur indicative maximale, basé sur la vitesse maximale de transfert entre le port de l'abonné et notre passerelle. Il s'agit de débit qualifié de meilleur effort, et en aucun cas du débit garanti.

L'obligation d'Adeli en tant que fournisseur d'accès internet est qualifiée d'obligation de moyens, aussi dans

le cas d'une éventuelle impossibilité de se connecter au réseau, sa faute devra être prouvée pour que sa responsabilité soit engagée.

L'accès au service se fait via un terminal d'accès CPE. Les protocoles de communication utilisés sont ceux en usage sur internet.

Le fournisseur d'accès peut être amené à interrompre le service ou une partie du service pour des raisons de maintenance, sans droit à indemnité.

Le fournisseur d'accès fournit un service de téléphonie sans garantie de qualité de la ligne.

La responsabilité du fournisseur d'accès ne saurait être engagée en cas de force majeure ou de faits indépendants de sa volonté, notamment dans les cas d'interruption des services et réseaux d'accès en amont du réseau dont Adeli n'a pas la responsabilité, pertes de données ou de toutes transactions faites via le service Wifi/fibre de l'Ain pour l'acquisition de biens ou services ou tout préjudice, ni en cas de défaillance du terminal micro-ordinateur de l'abonné.

L'abonné s'engage à respecter le code de bonne conduite internet et à faire un usage d'internet qui ne soit pas de nature à porter préjudice aux tiers, contraire aux bonnes mœurs ou à l'ordre public.

Accès réservé aux Utilisateurs abonnés

L'accès au service est réservé aux utilisateurs s'étant préalablement abonnés et auxquels est attribué un code d'accès complété d'un mot de passe. Pour la bonne compréhension des présentes, il est précisé que par abonné on entend la personne physique ayant souscrit le contrat ou la personne morale ayant souscrit une licence réseau pour un nombre de postes déterminé. Ceci exclu toute revente ou mise à disposition du service internet autre que le cadre familial. Cet accès internet ne correspond pas à du débit garanti, mais à une qualité de meilleur effort. Dans ce cadre d'utilisation, la fourniture de service dit « serveur » n'est pas autorisé sur ce réseau.

La signature du formulaire d'abonnement entraîne l'acceptation expresse et sans réserve des présentes conditions particulières par l'abonné.

Le signataire du formulaire d'abonnement engage la société désignée le cas échéant comme devant effectuer les règlements, et déclare être dûment habilité à cet effet.

L'abonné s'engage à informer Adeli de toute modification des informations communiquées lors de sa demande d'abonnement, notamment des coordonnées de facturation, et/ou références bancaires.

Conditions tarifaires d'abonnement

Les conditions tarifaires d'abonnement sont rappelées sur le formulaire d'abonnement adressé à chaque abonné.

Les abonnés seront avertis par e-mail ou courrier de tout changement tarifaire dans un délai minimum d'un mois avant la mise en application du nouveau tarif, délai leur permettant de résilier leur abonnement aux conditions prévues.

Conditions de règlements

Le règlement des frais de premier accès se fait dès signature du Bon de commande.

La redevance mensuelle est facturée d'avance au début de chaque mois calendaire dès activation.

L'abonnement est dû jusqu'à réception d'une demande de résiliation de celui-ci par le Fournisseur de Services. Tout mois commencé est dû.

Des frais seront facturés à l'abonné en cas de retard de paiement, factures impayées et/ou prélèvement rejeté.

Résiliation

Après la période d'engagement 12 ou 24 mois selon souscription), l'abonné pourra résilier par LRAR, la résiliation sera effective à la date anniversaire du contrat après réception de la LRAR en respectant un délai de préavis de 10 jours.

Durant la période d'engagement, si l'abonné souhaite résilier, des frais de résiliation anticipés seront facturés pour un montant de 115,38 € TTC. Hors de la période d'engagement les frais de résiliation s'élèvent à 68 € TTC. Pendant la période d'engagement le client est redevable des mensualités restantes et des frais de résiliation. Le fournisseur d'accès pourra suspendre l'accès aux services en cas d'absence de règlement après 2 relances successives et pourra résilier le contrat de plein droit en cas de facture impayée, après relance par LRAR.

Si l'accès internet est rendu public, ou est revendu, la suspension sera immédiate, et les frais d'accès aux services seront calculés sur la base d'un accès professionnel à débit garanti de valeur identique basé sur la valeur de trafic la plus haute mesurée par nos serveurs.

Après la résiliation, le client s'engage à restituer le matériel mis à disposition lors de l'abonnement dans le mois suivant. Les boîtiers doivent être retournés avec accessoires et dans les emballages d'origine, tout élément manquant sera facturé comme suit : Alimentation, Câble rj45 ou hdmi, Emballage ou Télécommande : 15 € TTC. Routeur : 82,27 € TTC. Décodeur TV : 250,84 € TTC.

Garantie de Temps de Rétablissement

Sur les offres WIFI/fibre, la GTR est de 2 jours ouvrés à partir de la signalisation par le Fournisseur de Services. (Existe en option 24H/7J). Au-delà, un remboursement des services forfaitaires sera effectué au prorata temporis.

Toutefois, l'abonné est responsable de l'alimentation électrique de qualité des CPE WIFI/fibre et de ses équipements.

Évolution du service

Déménagement

En cas de déménagement, l'abonné doit avertir le fournisseur d'accès dans les plus brefs délais. Tout déménagement est considéré comme une résiliation. Une étude peut être proposée en fonction du nouveau lieu d'habitation.

Évolution de la technologie

Dans le cas d'une évolution de la technologie proposée sur la zone géographique concernée, une migration des abonnées vers la nouvelle technologie sera proposée.

Révision des prix

Les prix sont révisés au 1^{er} janvier de chaque année selon la formule suivante :

$$P = P_0 (0,2 + 0,3 \frac{E3-0}{E3-0_0} + 0,5 \frac{FSD2}{FSD2_0})$$

P est le prix après révision

P0 est le prix de référence

E3-0 est la dernière valeur connue et publiée au BOCCRF, à la date d'indexation, de l'indice général du coût horaire du travail salarié équipements électriques et électroniques

FSD2 est la dernière valeur connue et publiée à la date de l'indexation de l'indice « Frais et Services Divers - modèle de référence n°2 », publié par le Moniteur des Travaux Publics à la date de l'indexation.

La valeur de FSD20 étant celle du 01/04/07 soit [111.1]. La valeur de E3-00 étant celle du 01/04/07 soit [130.8]

Modification

Le 15/09/2008: Ajout de la catégorie fibre.

Le 26/03/2009: Offre incluant la téléphonie optionnelle, ainsi que montant du kit d'accès.

Le 24/01/2011: Spécification des conditions de l'offre grand public

Le 29/01/2011: Spécification des conditions de l'offre téléphonie

Le 24/09/2014 : Rajout des conditions de retour de matériel en fin de contrat, article résiliation

Le 21/06/2017 : Conditions de résiliation