

NOS CONDITIONS POUR LA TÉLÉVISION TRÈS HAUT DÉBIT (THD)

AU 1^{ER} OCTOBRE 2012

LA DESCRIPTION DE NOS CONDITIONS POUR LA TÉLÉVISION THD

A quoi servent Nos Conditions pour la Télévision THD ?

Nos Conditions pour la Télévision THD s'ajoutent à Notre Contrat de Services pour définir nos relations et les conditions dans lesquelles vous pouvez accéder au Service de communication audiovisuelle proposé par DARTY.

A qui s'adressent Nos Conditions pour la Télévision THD ?

A vous, nos clients particuliers, qui souhaitez vous abonner à une offre de télévision supplémentaire à l'offre numérique classique pour votre usage personnel.

LES CONDITIONS D'ABONNEMENT

Quelles sont les modalités pour souscrire à la Télévision THD ?

Vous pouvez souscrire un abonnement TV THD auprès de nos vendeurs dans les magasins DARTY, par téléphone au 3234 (0.12 € par minute depuis une ligne fixe) ou en ligne sur le site internet www.dartybox.com.

Quelles sont les conditions d'éligibilité à la Télévision THD ?

- Votre logement doit être dans la zone de couverture et raccordé ou rattachable au Réseau THD

Le Service de Télévision THD est accessible, en France métropolitaine, à partir du Réseau THD utilisé par DARTY. Ce réseau associe la fibre optique et le câble afin d'y faire transiter des données très rapidement. Pour savoir si vous pouvez en bénéficier, nous vous invitons à vous rendre sur le site www.dartytv.com ou www.dartybox.com et pour vérifier votre éligibilité. Vous pouvez également indiquer l'adresse du logement dans lequel vous souhaitez en bénéficier aux vendeurs-conseil d'un magasin DARTY ou à notre Service Clients au 3234 (0.12 € par minute depuis une ligne fixe), qui testeront votre éligibilité.

- Vous devez disposer d'un téléviseur ou d'un vidéo-projecteur compatible

Votre téléviseur ou votre vidéo-projecteur doivent être équipés d'une prise Péritel ou d'une prise HDMI pour pouvoir recevoir la Télévision THD.

La réception de programmes en haute définition (HD) ou en 3D nécessite l'utilisation d'un téléviseur HD ou 3D (poste de réception et branchement, et lunettes dans le cas de la 3D).

Comment me raccorder au Réseau THD ?

- Votre logement n'est pas situé dans la zone de couverture
Nous ne pouvons pas vous raccorder au Réseau THD car celui-ci ne dessert pas votre logement.
- Votre logement est dans la zone de couverture mais n'est pas raccordé au Réseau THD ou votre prise y donnant accès est inactive

Le raccordement est gratuit et requiert l'intervention d'un technicien dans votre logement qui se chargera de cette prestation. Le détail de cette intervention de raccordement figure dans l'Annexe Technique.

Le raccordement nécessite que le technicien intervienne à l'extérieur de votre logement ainsi qu'à l'intérieur de celui-ci. Il vous appartient d'obtenir les autorisations nécessaires avant qu'il n'intervienne : par exemple autorisation du syndic de co-propriété si vous êtes dans un immeuble, autorisation du propriétaire du logement si vous êtes locataire...

Nous conviendrons ensemble d'un rendez-vous pour effectuer le raccordement et nous vous proposerons des dates et horaires dans les 10 jours suivants la signature de Notre Contrat de Services ou, si elle est ultérieure :

- de la date à laquelle vous nous avez communiqué les justificatifs demandés lors de la souscription,
- de la date de communication des autorisations nécessaires,
- de la date à laquelle vous nous appelez pour convenir du rendez-vous.

Attention, vous vous engagez à ne pas refuser plus de trois propositions de rendez-vous.

Il est important que vous soyez présent lors du rendez-vous pour informer le technicien du parcours du câble à installer et pour signer le compte-rendu d'intervention. Ce compte-rendu, daté et signé, décrit l'intervention réalisée et consigne votre acceptation des travaux effectués et de la mise en place du Service de Télévision THD.

Attention, si vous ne pouvez être présent, vous devez mandater une personne habilitée à vous représenter et à signer pour vous.

Si la configuration de votre logement et du Réseau le permettent, vous serez raccordés au Réseau THD à l'issue de l'intervention de raccordement. En cas d'impossibilité, d'autres rendez-vous d'intervention seront peut être nécessaires au raccordement, ce qui est parfois le cas pour des habitations individuelles.

Les travaux supplémentaires feront l'objet d'un devis et, si celui-ci est accepté, seront facturés en plus de l'abonnement TV THD. Pour plus de détail, reportez-vous à l'Annexe Tarifaire.

Si votre raccordement présente des difficultés techniques particulières non imputables à DARTY ou s'il nécessite des investissements d'un montant supérieur au prix d'une année d'abonnement, DARTY pourra y renoncer. Le contrat sera alors caduc, et considéré comme inexistant. Les sommes que vous aurez éventuellement versées vous seront remboursées sous 10 jours.

- Votre logement est déjà raccordé au Réseau THD et dispose d'une prise active

Si votre logement est déjà raccordé au Réseau THD et dispose d'une prise active, vous pouvez effectuer le branchement au Réseau vous-même, immédiatement après votre souscription. Si vous rencontrez des difficultés, vous pouvez joindre le Service Clients au 098 098 3234 (prix d'un appel local).

Comment modifier mon installation (déplacer une prise câble ou en poser de nouvelles) ?

Pendant toute la durée de votre abonnement, vous pouvez faire appel à nous pour modifier votre installation, par exemple changer l'emplacement d'une prise ou en créer de nouvelles.

Ces prestations feront l'objet d'un devis préalable et, si celui-ci est accepté, seront facturées en sus de votre abonnement. Pour plus de détail, reportez-vous à l'Annexe Tarifaire.

Puis-je avoir plusieurs abonnements TV THD ?

Un logement raccordé au Réseau THD que nous utilisons ne peut avoir qu'un seul abonnement au Service de Télévision THD.

Pour y souscrire, vous devez donc être libre de tout abonnement à/ou incluant la Télévision THD auprès d'un autre opérateur utilisant le même Réseau.

Quelles sont les formalités pour souscrire à un abonnement TV THD ?

Vous devez vous munir des documents suivants :

1. Une pièce d'identité (carte nationale d'identité ou passeport)
2. Un Relevé d'Identité Bancaire ou Postale (RIB OU RIP) dont les informations correspondent à celles qui figurent sur la pièce d'identité ou une carte bancaire à votre nom en cours de validité.

Ces données pourront faire l'objet d'une procédure d'autorisation et de vérification auprès des institutions compétentes : banques, fichier des guichets domiciliaires, fichier national des chèques irréguliers...

En cas d'équivoque ou d'incohérence, d'autres documents pourront être demandés par DARTY.

Quand débute mon abonnement ?

Votre abonnement débute au jour de la souscription de votre abonnement TV THD si votre logement est raccordé au Réseau THD et votre prise câble est active ou au jour effectif du raccordement si ce n'est pas le cas.

Quelle est la durée de mon abonnement ?

Votre abonnement est conclu pour une durée indéterminée avec une période minimale d'exécution de 12 mois.

Précisions complémentaires sur la résiliation de l'abonnement TV THD

La résiliation de l'abonnement TV THD entraîne automatiquement la résiliation de l'abonnement au bouquet de Numéricable correspondant ainsi qu'à toutes les chaînes ou packs optionnels éventuellement souscrits. Cependant il vous appartient de résilier les abonnements que vous auriez éventuellement souscrits auprès d'autres opérateurs que DARTY, tels que Canal + ou Canalsat.

Et si je déménage ?

En cas de déménagement, nous vous invitons à contacter un conseiller, en magasin ou auprès de notre Service Clients.

Il vous proposera, en fonction de la zone géographique de votre nouvelle adresse, l'offre la plus adaptée et vous orientera sur les démarches à effectuer.

Si en raison du déménagement vous ne pouvez plus bénéficier de l'offre équivalente à celle que vous avez souscrite initialement, ou si vous n'avez accès à aucun Service, le contrat qui nous lie est résilié de plein droit et vous, comme nous, pourrons constater cette résiliation à tout moment.

LA LOCATION DU MATÉRIEL

Pour pouvoir accéder au Service de Télévision THD, vous devez utiliser un matériel spécifique qui est fourni par DARTY, il s'agit d'un ou plusieurs décodeurs TV ainsi que leurs accessoires.

Un dépôt de garantie dont le montant figure dans l'Annexe Tarifaire vous sera demandé lors de la souscription.

Vous ne devez pas utiliser les cartes à puces fournies avec le matériel à d'autres fins que la visualisation des programmes auxquels vous avez souscrit.

Qui installe le matériel ?

- Mon logement est raccordé au Réseau THD et ma prise câble est active

Vous pouvez installer vous-même le matériel. Si vous rencontrez une difficulté, n'hésitez pas à joindre le Service Clients au 098 098 3234 (prix d'un appel local).

Si votre difficulté ne peut être résolue par l'assistance technique téléphonique, nous vous proposerons une prestation d'installation à domicile gratuite, si votre logement est situé dans la Zone de Confiance DARTY (pour savoir si votre logement est situé dans la Zone de Confiance DARTY, reportez-vous au Contrat de Confiance DARTY disponible en magasin ou sur www.darty.com).

- Mon logement n'est pas raccordé au Réseau THD ou ma prise câble est inactive

Le matériel sera installé par un technicien lors du raccordement de votre logement au Réseau THD.

Qui est propriétaire du matériel ?

Le matériel mis à votre disposition reste la propriété de DARTY ou de son auteur, vous ne pouvez pas le céder, le louer ni même le mettre à disposition d'une autre personne. Si un tiers voulait pratiquer une saisie, vous devriez vous y opposer et nous en informer immédiatement.

Vous devez conserver le matériel dans de bonnes conditions et en prendre soin.

Vous êtes responsable du vol, de la perte, de la dégradation volontaire et de toute détérioration du matériel causé par un événement externe non imputable à DARTY tel qu'une surtension, un incendie, un dégât des eaux... Nous vous conseillons de vérifier que vous êtes assurés contre ces événements.

Vous ne devez pas ouvrir le matériel loué ni effectuer ou faire effectuer des réparations ou interventions par des tiers.

Quand et comment faut-il restituer le matériel ?

A la fin du contrat d'abonnement TV THD, quelle qu'en soit la cause, vous devez nous restituer le matériel mis à votre disposition complet et en bon état de fonctionnement et d'aspect dans les 15 jours qui suivent la date de fin du contrat. Vous recevrez un courrier vous indiquant la marche à suivre pour nous restituer le matériel.

A défaut de restitution dans ces conditions et ce délai, DARTY pourra refuser le matériel retourné et vous demander le règlement de sa valeur de remplacement. Cette valeur figure dans l'Annexe Tarifaire.

Le dépôt de garantie versé lors de la souscription de l'abonnement TV THD pourra être compensé avec les sommes certaines, liquides et exigibles que vous pourriez nous devoir.

Si vous retournez le matériel avant l'écoulement de la durée minimale de 12 mois, vous serez redevable à DARTY d'une indemnité pour restitution anticipée dont le montant figure dans l'Annexe tarifaire.

Sous réserve de la compensation ci-dessus évoquée, le dépôt de garantie vous sera restitué dans les 10 jours du retour du matériel si ce retour a été effectué dans les conditions précisées plus haut.

LES SERVICES DE LA TÉLÉVISION THD

Quand débutent mes Services ?

Vos Services de Télévision THD débutent dès leur activation qui a lieu au jour de la souscription de votre abonnement à la Télévision THD si votre logement est raccordé au Réseau THD et votre prise câble est active ou au jour effectif du raccordement si ce n'est pas le cas.

Quels sont les services proposés par la Télévision THD ?

Vous avez accès, sur votre téléviseur, à des programmes télévisuels et radiophoniques diffusés sur le Réseau THD.

- Les bouquets et chaînes

DARTY vous propose de vous abonner à un bouquet de chaînes tel que décrit dans les offres de Télévision THD. En plus de ce bouquet, vous pouvez également souscrire à des chaînes et packs thématiques en option. Vous retrouverez toutes les offres de Télévision THD, les bouquets, les chaînes et packs en option ainsi que leurs tarifs auprès de nos conseiller-vendeurs en magasin, auprès du Service Clients au 3234 (0,12 € par minute depuis une ligne fixe) et en ligne sur www.dartytv.com ou www.dartybox.com.

La liste des chaînes et bouquets disponibles est susceptible d'évoluer dans le temps en fonction, en particulier, de l'intérêt qu'ils suscitent, de l'évolution de leur contenu et de la qualité de leur diffusion, de l'évolution de l'offre, des zones géographiques.

- La vidéo à la demande (VOD)

Grâce à la Télévision THD, vous pouvez également accéder à une offre de vidéo à la demande (VOD) qui vous permet de louer parmi de nombreux titres un programme que vous pourrez regarder sur votre téléviseur.

Attention, les consommations de programmes en VOD ne sont pas incluses dans le coût de l'abonnement, elles s'y ajoutent !

Les chaînes et programmes interdits aux mineurs

DARTY met à votre disposition un dispositif de verrouillage d'accès pour les programmes de catégorie V (œuvres interdites aux mineurs, programmes pornographiques ou de grande violence), conformément aux recommandations du CSA.

Lors de l'installation du décodeur, il vous sera demandé de créer un code spécifique pour accéder à ces programmes grâce à votre télécommande. Veillez à apporter un soin particulier à ce code afin qu'il demeure confidentiel. Nous vous informons que toute personne qui permettrait à des mineurs d'avoir accès à de tels programmes s'exposerait à des sanctions pénales.

NOS CONDITIONS POUR LA TÉLÉVISION THD APPLICABLES À COMPTER DU 1^{ER} OCTOBRE 2012

DARTY TELECOM - SAS AU CAPITAL DE 12.897.490 euros

SIÈGE SOCIAL : 82, RUE HENRY FARMAN, 92130 ISSY LES MOULINEAUX - RCS NANTERRE B 480 499 763

CODE APE 611 0Z - CODE TVA INTRACOMMUNAUTAIRE : FR52480499763

ADRESSE DE CORRESPONDANCE ET DES SERVICES ADMINISTRATIFS ET TECHNIQUES : DARTY - 42, RUE ARMAND CARREL - 93100 MONTREUIL

ANNEXE TECHNIQUE DE NOS CONDITIONS POUR LA TÉLÉVISION TRÈS HAUT DÉBIT (THD) AU 21 AOÛT 2011

DÉFINITIONS

Client

Désigne la personne physique contractant avec DARTY afin de bénéficier des Services selon les conditions énoncées au Contrat.

Contrat

Désigne la convention conclue entre le Client et DARTY. Le Contrat comprend le formulaire de souscription, Notre Contrat de Services, Nos Conditions pour la Télévision Très Haut Débit et leurs Annexes, à savoir la présente Annexe Technique ainsi que l'Annexe Tarifaire.

Durée d'indisponibilité de Service

L'indisponibilité du Service se définit comme la période de temps pendant laquelle le Service est indisponible ou qu'il est constaté une dégradation importante des performances. La durée d'indisponibilité de Service sur une période de référence est égale à la somme des durées d'indisponibilité constatées entre le Client et DARTY sur cette période. En cas d'Interruption concomitante de plusieurs Services en raison d'un même incident, les délais d'indisponibilité ne sont pas cumulatifs. Seul le délai d'indisponibilité le plus long parmi les Services du Client sera retenu. Toute période d'indisponibilité du Service due à toute cause étrangère non imputable à DARTY qu'elle provienne, des réseaux téléphoniques ou Internet connectés au réseau de DARTY, de la diffusion des chaînes télévisées ou radio en amont de la tête de réseau de DARTY, de l'accessibilité des sites Web ou des services de messagerie d'autres opérateurs ou prestataires de services, et de manière générale pour toute cause relevant de la malveillance ou de la force majeure, ne sera pas comptabilisée pour le calcul de la durée d'indisponibilité.

Matériels

Désignent les équipements et leurs accessoires (câbles, télécommande, bloc d'alimentation...) mis à disposition du Client par DARTY dans le cadre de son abonnement aux Services, lui permettant de recevoir et d'utiliser les Services. Dans le Contrat, les Matériels sont soit des décodeurs TV équipés ou non de disques durs (Décodeur TV THD et Décodeur Enregistreur TV THD). Le terme «Matériels» ne recouvre pas les accessoires acquis par le client (tels que le Kit CPL,...).

Point de Branchement (ou PB)

Désigne le point de terminaison du réseau câblé le plus en aval du réseau. Le PB peut être situé par exemple à l'étage dans la colonne montante en cas de logement collectif, dans la rue en cas de logement individuel. C'est au PB qu'est raccordé directement l'utilisateur du service des Services.

Point de Raccordement Collectif

Désigne l'élément actif du réseau câblé le plus en aval du réseau, c'est-à-dire le plus proche des Points de Branchement. A cet élément actif est raccordé un ensemble d'utilisateurs des Services, qui partagent la bande passante disponible.

Raccordement

Le raccordement comprend, selon la configuration de l'installation à réaliser, le raccordement du logement à l'extérieur de celui-ci, et, à l'intérieur :

- la pose d'un câble d'une longueur maximale de 10 mètres à partir du point d'entrée au domicile du client,
- la fourniture et la pose d'une prise double,
- le branchement et la mise en service des matériels.

Service

Désigne les Services de télévision et les options souscrites par

le Client et fournies par DARTY à ses Clients dans les conditions définies dans Notre Contrat de Services.

Taux de disponibilité de Service

Définit la durée effective de fonctionnement du Service rapportée à la durée d'observation (le mois ou le trimestre). La durée effective de fonctionnement du Service est arrêtée chaque fois que le Client et DARTY constatent une interruption du Service qui relève d'un dysfonctionnement du réseau de DARTY. En cas d'interruption concomitante de plusieurs Services en raison d'un même incident, les durées d'indisponibilité ne sont pas cumulatives. Seule la durée d'indisponibilité la plus longue parmi les Services du Client sera retenue.

Temps de rétablissement de Service

Le temps de rétablissement du Service est mesuré entre l'heure à laquelle le Client notifie DARTY d'une interruption de son Service et l'heure à laquelle le Service est effectivement rétabli.

Très Haut Débit (THD)

Désigne une technologie permettant la transmission à Très Haut Débit sur le réseau câblé de données de toute nature (fichiers, pages web, sons, images fixes ou animées), sous réserve d'éligibilité au raccordement au réseau câblé. Elle offre un débit asymétrique : les flux en provenance du réseau sont transmis à un débit plus important que ceux transmis du Client vers le réseau.

Télévision Très Haut Débit (TV THD)

Le Service de Télévision Très Haut Débit consiste en la fourniture de programmes télévisuels et radiophoniques destinés au public, diffusés par le Réseau THD, aux fins d'être visualisés ou écoutés sur un téléviseur. Le Client a accès à des programmes inclus dans son abonnement au Service de Télévision.

Zone de couverture

Désigne les zones couvertes par le réseau câblé utilisé par DARTY. Le client pourra vérifier s'il réside dans une zone couverte par le réseau Darty en testant son éligibilité sur le site www.dartytv.com ou www.dartybox.com

CONDITIONS TECHNIQUES PRÉALABLES A L'UTILISATION DES SERVICES

Éligibilité de l'adresse

Les Services sont disponibles uniquement à partir du réseau câblé utilisé par DARTY. Pour réaliser le test d'éligibilité, le Client devra simplement communiquer l'adresse du logement appelé à bénéficier de l'installation.

Éligibilité aux Services

Le Client ne pourra bénéficier que d'une seule souscription aux Services, celle-ci devant être située dans la Zone de Couverture. La qualité et la disponibilité des Services sont tributaires des caractéristiques techniques du réseau câblé qui ne peuvent être mesurées qu'une fois effectués le branchement du Matériel et le raccordement au réseau câblé exploité par DARTY. La disponibilité du Service de VOD et la disponibilité du Service de télévision numérique sont fonction de la localisation du logement.

Compatibilité des Matériels et des équipements domestiques du Client

Pour utiliser les offres de télévision de DARTY, le Client devra disposer d'un téléviseur ou d'un vidéo-projecteur conforme aux normes en vigueur. Le téléviseur doit être équipé d'une prise PériTel ou d'une prise HDMI. La réception de programmes en haute définition (HD) ou en 3D nécessite l'utilisation d'un téléviseur

HD ou 3D (poste de réception et branchement, et lunettes dans le cas de la 3D). Le Client est invité à s'assurer que les caractéristiques techniques de ses équipements sont compatibles avec les Matériels. Il pourra bénéficier de renseignements par l'intermédiaire des conseillers DARTY en magasin ou en appelant le service commercial de DARTY.

ENGAGEMENTS DE SERVICES

Si le niveau de qualité de Service est inférieur aux engagements pris par DARTY, le Service est considéré comme indisponible à

partir du moment où le Client l'aura fait constater à DARTY et ce jusqu'à ce que soit rétabli le niveau de qualité correspondant aux engagements de DARTY. En cas de contestation il appartiendrait au Client d'établir l'insuffisance de qualité de Service.

Si le temps de rétablissement de Service dépasse 48 heures, le prix du forfait correspondant à la période d'indisponibilité de Service ne sera pas dû par le Client.

DARTY s'engage à fournir les Services dans les délais précisés ci-dessous et à maintenir les Services avec une disponibilité globale, des temps de rétablissement et les niveaux de qualité précisés ci-dessous :

CRITÈRES	ENGAGEMENTS
Délai maximum d'activation des Services	<p>1° Pour les logements pré-câblés disposant d'une prise active : 6 heures</p> <p>2° Pour les logements qui ne sont pas raccordés au réseau câblé ou ne disposent pas d'une prise active : DARTY s'engage à proposer une ou plusieurs dates de rendez-vous se situant à l'intérieur d'un délai de 10 jours à compter</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) de la date de signature du Contrat ou, si elle est plus tardive, (ii) de la date de communication par le Client des justificatifs demandés lors de la souscription, (iii) de la date de communication des autorisations nécessaires, ou (iv) de la date à laquelle le Client appelle DARTY pour convenir d'un rendez-vous. <p>Le raccordement est réalisé lors du rendez-vous pris avec le Client si la configuration des lieux et celle du réseau le permettent. En cas d'impossibilité, qui peut notamment se présenter pour les habitats individuels, un ou plusieurs autres rendez-vous seront pris avec le Client pour réaliser les travaux nécessaires au raccordement.</p>
Taux de disponibilité des Services de Télévision par réseau câblé	99,50% par trimestre
Temps de rétablissement des Services	99% < 10h
Niveau de qualité des Services de Télévision par réseau câblé	VQM* supérieur ou égal à 4 (sur une base 5 pour la réception via TNT) pour les chaînes diffusées en définition standard (SD)

* Le VQM (Video Quality Metric) est une mesure subjective de qualité vidéo définie par l'ITU-T J.144, dont les valeurs sont comprises entre 1 et 5