

NOS CONDITIONS POUR DARTYBOX TRES HAUT DÉBIT (THD)

AU 1^{ER} OCTOBRE 2012

Le Service DartyBox THD est proposé au public par DARTY. Il est destiné aux personnes souhaitant avoir accès à Internet et à la téléphonie pour leurs besoins propres, dans le cadre d'un usage personnel. Les professionnels ne peuvent y souscrire dans le cadre de leur activité.

LA DESCRIPTION DE NOS CONDITIONS POUR DARTYBOX THD

A quoi servent Nos Conditions pour DartyBox THD?

Nos Conditions pour DartyBox THD s'ajoutent à Notre Contrat de Services pour définir nos relations et les conditions dans lesquelles vous pouvez accéder aux services d'Internet et de téléphonie proposés par DARTY.

A qui s'adressent Nos Conditions pour DartyBox THD?

A vous, nos clients particuliers, qui souhaitez vous abonner à ces services pour votre usage personnel.

LES CONDITIONS D'ABONNEMENT

Quelles sont les modalités de souscription à un abonnement DartyBox THD ?

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

Quelles sont les conditions d'éligibilité à DartyBox THD ?

Votre logement doit être situé en France métropolitaine, dans la zone de couverture et raccordé ou raccordable au Réseau THD. Le Service DartyBox THD est accessible à partir du Réseau THD utilisé par DARTY. Ce réseau associe la fibre optique et le câble afin d'y faire transiter des données (Internet, téléphonie) très rapidement. Pour savoir si vous pouvez en bénéficier, nous vous invitons à vous rendre sur le site www.dartybox.com pour vérifier votre éligibilité. Vous pouvez aussi 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 vérifieront votre éligibilité.

Comment me raccorder ?

- 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. Vous n'êtes donc pas éligible à l'offre DartyBox THD. Vous êtes peut-être éligible à une autre offre DartyBox : n'hésitez pas à appeler le Service Clients ou à vous rendre en magasin pour le vérifier, ou à vérifier en ligne sur le site www.dartybox.com
- 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 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. Vous devez vous charger 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 convenons 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 des services DartyBox 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 raccordé 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 à DartyBox THD. Pour plus de détails, 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.

Attention, si vous avez choisi de conserver votre ancien numéro de téléphone, cette conservation pourra éventuellement intervenir après la mise en place des Services, car l'activation de cette option dépend des diligences de votre ancien opérateur.

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

Nous convenons 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.

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 Internet Très Haut Débit ?

Un logement raccordé au Réseau THD que nous utilisons ne peut avoir qu'un seul abonnement actif au service d'accès à Internet.

Si vous êtes déjà titulaire d'un abonnement Internet THD et que vous souhaitez souscrire à l'offre Dartybox :

- si vous souhaitez conserver votre numéro de téléphone, souscrivez d'abord à Dartybox THD avec la conservation du numéro, puis après l'activation de vos services DartyBox, procédez à la résiliation de votre abonnement Internet THD existant. N'hésitez pas à utiliser le service gratuit Résil'Facile pour que nous nous occupions des démarches de résiliation à votre place.
- si vous ne souhaitez pas conserver votre numéro de téléphone, votre abonnement actuel peut être résilié avant ou après la souscription à Dartybox THD et n'hésitez pas à utiliser notre service gratuit Résil'Facile pour que nous nous occupions des démarches de résiliation à votre place.

Quelles sont les formalités pour souscrire un abonnement DartyBox 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 justificatifs pourront être demandés par DARTY.

Quand débute mon abonnement ?

Votre abonnement débute au jour de la souscription à DartyBox 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.

Comment conserver mon ancien numéro de téléphone ?

La conservation du numéro de téléphone en cas de changement de fournisseur d'accès à internet s'appelle aussi « portabilité ». Il s'agit de la transmission à Darty du numéro de téléphone attribué par votre ancien fournisseur pour que DARTY l'affecte à votre nouvel abonnement.

Attention, cette opération n'est possible que si vous en faites la demande auprès de DARTY lors de votre souscription.

- Les conditions pour conserver votre ancien numéro
 - vous devez être titulaire auprès de l'autre opérateur de l'abonnement correspondant au numéro que vous souhaitez conserver. Attention, votre ancien abonnement ne doit pas être résilié pour pouvoir en conserver le numéro !
 - vous donnez mandat à DARTY de procéder à la résiliation de l'abonnement souscrit auprès de votre précédent opérateur. Attention, vous êtes tenus de respecter vos engagements contractuels vis-à-vis de votre précédent opérateur jusqu'à la date de résiliation ! Si vous aviez, ainsi, souscrit avec une période minimale d'engagement qui n'est pas totalement écoulée lors de la résiliation, vous devrez régler d'éventuels frais de résiliation anticipés auprès de votre ancien fournisseur d'accès.

- Les hypothèses de refus de la conservation de votre ancien numéro
Votre précédent fournisseur d'accès peut refuser de transférer votre ancien numéro à DARTY pour les raisons suivantes :
 - les données que vous avez fournies sont incomplètes ou erronées ;
 - votre ancien numéro à conserver n'est plus actif : n'oubliez pas que l'abonnement portant sur votre ancien numéro ne doit pas avoir été résilié avant la date de portage.

- Quelles sont les conséquences de la conservation de votre numéro ?

La transmission de votre ancien numéro auprès de DARTY induit :

- la cessation des services souscrits auprès de votre précédent opérateur, et associés à ce numéro ;
- ainsi que l'activation des Services souscrits auprès de DARTY.

Attention, nous vous recommandons de vérifier auprès de votre précédent opérateur que la cessation des services porte bien sur l'ensemble des services que vous souhaitiez résilier.

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, pourrions constater cette résiliation à tout moment.

LE MATÉRIEL NÉCESSAIRE POUR DARTYBOX THD

Pour pouvoir accéder aux services DartyBox THD, vous devez utiliser un modem spécifique qui est fourni par DARTY ainsi que ses accessoires.

Ce matériel est installé par DARTY 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 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, dont vous avez la garde, dans de bonnes conditions et en prendre soin.

Vous répondez 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 DartyBox 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.

LES SERVICES DE DARTYBOX THD

Quand débutent mes Services ?

Vos Services DartyBox THD débutent au jour effectif du branchement de votre logement au réseau THD, lors de l'intervention du technicien à domicile.

Quels sont les Services proposés par DartyBox THD ?

DartyBox THD vous propose un accès à Internet ainsi qu'un accès à un service de téléphonie fixe.

- L'accès à Internet Très Haut Débit

Ce service, inclus dans votre abonnement, vous permet d'accéder au réseau Internet par le Réseau THD et de bénéficier d'un débit très élevé, dont la valeur maximale figure dans l'Annexe Technique. La valeur du débit effectif dépend du type de raccordement de votre modem à votre ordinateur ainsi que du nombre d'utilisateurs simultanés branchés sur le même point de raccordement collectif au Réseau THD.

DARTY attire votre attention sur les limites et les risques liés au réseau Internet portant sur la confidentialité des données et le type de contenus accessibles.

Ainsi, les informations, données et contenus accessibles sur Internet relèvent de la responsabilité de leurs émetteurs ou éditeurs, DARTY n'exerçant aucun contrôle sur ces sites ou contenus, ni, de façon générale, sur les données transitant par le réseau Internet et ses installations.

De même, les temps de réponse pour consulter des sites ou transmettre des données ainsi que les éventuelles difficultés de connexion ou les déconnexions, dépendent des performances techniques du réseau Internet, des performances et de la localisation des systèmes informatiques hébergeant les sites consultés et les services utilisés.

Nous vous mettons également en garde contre le détournement de données sur le réseau Internet, notamment de vos mots de passe, codes confidentiels et informations personnelles. Si vous communiquez ces données par le biais du réseau Internet, vous le faites à vos risques et périls.

Enfin, soyez vigilants quant aux données qui circulent sur internet et à celles que vous transférez sur le réseau. Vous êtes responsable des données que vous transférez sur le réseau Internet ou que vous rendez accessibles. Les données disponibles sur le réseau peuvent être réglementées ou protégées, par un droit de propriété intellectuelle par exemple.

- Le service de messagerie

En complément du service d'accès Internet Haut Débit, vous bénéficiez d'un service de messagerie qui comprend :

- la fourniture d'un nombre illimité d'adresses de messagerie électronique, sous réserve de créer 10 adresses maximum par jour par adresse IP, le client s'engageant à veiller à ne pas porter atteinte à des droits de tiers,
- un espace de stockage de courriers électroniques,
- un service de sécurité incluant un antispam et un antivirus.

Si vous souhaitez bénéficier du Service de messagerie, vous devrez créer votre compte mail dans votre Espace Client accessible sur le site internet www.dartybox.com ou lors de votre souscription initiale et accepter les conditions d'utilisation du service qui pourront vous être proposées. Vous bénéficierez alors immédiatement du Service de messagerie. Pensez à vous connecter au moins une fois par trimestre à votre messagerie pour que votre boîte de réception ne soit pas supprimée en raison de son inactivité.

Vous pourrez continuer à utiliser le Service de messagerie pendant les six

mois qui suivent la terminaison de Notre Contrat. Ensuite, vous ne pourrez plus accéder à votre boîte de réception. Nous vous invitons, dans ce cas, à prendre vos dispositions pour sauvegarder vos courriers électroniques.

- **La téléphonie fixe**

Le Service de téléphonie sur IP vous permet d'obtenir un nouveau numéro de téléphone fixe, sauf si vous voulez conserver votre ancien numéro.

Ce Service vous permet d'émettre et de recevoir des appels de ou vers des numéros nationaux, internationaux et mobiles. Vous retrouverez les détails des tarifs et des zones incluses dans le forfait dans l'Annexe Tarifaire.

Nous vous alertons sur le fait que vos communications vers les numéros spéciaux seront acheminées par Darty uniquement si les titulaires de ces numéros spéciaux en acceptent l'accès,

Les options suivantes, dénommées Services confort, sont incluses dans ce service :

- **Le Renvoi inconditionnel** : tous les appels vers votre numéro de ligne fixe DartyBox sont renvoyés vers un numéro que vous avez défini au préalable. Les appels renvoyés sont facturés selon les conditions définies dans l'Annexe Tarifaire ;
- **Le Renvoi sur non réponse** : les appels sans réponse sont renvoyés vers un numéro que vous avez défini au préalable, ou à défaut vers votre messagerie vocale ;
- **Le Renvoi sur occupation** : lorsque vous êtes en communication, les appels que vous recevez sont redirigés vers un numéro que vous avez préalablement défini ou à défaut vers votre messagerie vocale ;
- **Le Secret du numéro** : votre numéro sera dissimulé à vos correspondants pour tous les appels émis, de manière permanente ou appel par appel ;
- **La Présentation du numéro** : permet de visualiser le numéro de votre correspondant qui initie l'appel à condition que le numéro ne soit pas caché et que votre téléphone vous permette d'afficher cette information
- **Le Rejet des appels anonymes** : les appels dont le numéro de téléphone est dissimulé n'aboutissent pas et sont renvoyés automatiquement vers une annonce ;
- **Le Signal d'appel** : lorsque vous êtes en communication, un signal d'appel est émis dans votre combiné dès qu'un nouvel appel vous est présenté. Le signal d'appel est prioritaire sur le renvoi sur occupation ;
- **Le Double appel** : vous permet de recevoir deux appels en même temps, mais de dialoguer alternativement avec l'un ou l'autre des correspondants, sans pour autant pouvoir converser en conférence à trois ;
- **La Conversation à trois** : les trois correspondants peuvent avoir une conversation simultanée ;
- **La Restriction des appels sortants** : vous pouvez bloquer tous les appels au départ de votre ligne. Vous devez alors faire usage d'un code PIN pour protéger votre ligne ;
- **La Messagerie vocale** : vous disposez d'un espace de stockage temporaire de messages vocaux d'une capacité de 10 messages, chaque message ne pouvant excéder deux minutes. Les messages peuvent être conservés sur cet espace pendant une durée maximale de 28 jours. Vous avez la possibilité d'enregistrer un message d'accueil d'une durée maximale d'une minute.

Certaines raisons techniques peuvent induire une interruption de communication. Par exemple la défaillance du réseau de l'opérateur local lors d'un appel international. L'Annexe Technique vous présente le taux de disponibilité et le temps de rétablissement garantis du service.

Attention, en raison de la technologie utilisée, la téléphonie sur IP ne permet pas d'accéder au Minitel, d'émettre ou recevoir des fax ou d'utiliser un second modem, et n'est pas compatible avec certains systèmes de téléalarme, télésurveillance ou surveillance médicale.

Attention, si vous devez disposer d'un accès permanent aux numéros d'urgence (par exemple en cas de maladie nécessitant de pouvoir appeler en permanence une aide médicale), il vous est conseillé de détenir un autre moyen vous permettant de les contacter.

Puis-je souscrire des options ?

Oui, vous avez accès notamment aux options suivantes :

- **le Pack Sécurité**, dont le prix est indiqué dans l'Annexe Tarifaire, inclut notamment un anti-virus, un pare-feu, et un contrôle parental afin de réduire les risques d'infection de votre ordinateur et vérifier le contenu des pages web visitées.
- **le Pack Sérénité** dont vous pouvez retrouver le détail et le prix dans Notre Contrat Pack Sérénité : il s'agit d'une suite logicielle composée d'une solution d'optimisation des performances de votre ordinateur, d'une solution de sauvegarde des fichiers et d'une solution de sécurité pour protéger votre ordinateur contre les virus et les logiciels espions.
- **le contrôle parental gratuit** : il permet de restreindre et limiter l'accès à des sites Internet dont le contenu est jugé indésirable. Attention, comme tout logiciel, ce système ne vous donne pas une garantie absolue de non accès à des sites au contenu potentiellement dangereux. Il ne donne qu'une protection complémentaire pour les mineurs et c'est à vous de prendre les mesures les plus adaptées à leur égard.
- **l'Assistance Multimédia Intégrale** dont vous pouvez retrouver le détail et le prix dans Notre Contrat Assistance Multimédia Intégrale : il s'agit d'une prestation téléphonique qui vous permet d'appeler le service d'assistance de Darty pour toute question que vous avez ou toute difficulté que vous rencontrez lors de l'installation ou de l'utilisation de vos produits multimédia, achetés ou non chez Darty, d'une marque commercialisée chez Darty.

S'agissant de logiciels, pour pouvoir les utiliser, vous devez d'abord accepter la licence des éditeurs, après en avoir pris connaissance.

Mon numéro de téléphone peut-il changer ?

Votre numéro de téléphone, que ce soit votre ancien numéro conservé auprès de DARTY ou un nouveau numéro, ne vous est pas attribué de manière définitive. Des raisons indépendantes de la volonté de DARTY peuvent nous conduire à modifier votre numéro, notamment dans le cas de l'évolution du plan de numérotation de l'Autorité de Régulation des Communications Électroniques et des Postes (l'ARCEP). Si une telle modification était nécessaire, vous seriez averti un mois avant que le nouveau numéro ne devienne effectif.

Quel est le prix de mon abonnement ?

Vous pouvez retrouver le prix des services dans l'Annexe Tarifaire :

- le prix du forfait choisi,
- le prix des consommations non couvertes par le forfait, en particulier le prix des communications téléphoniques à destination :
 - des téléphones mobiles,
 - de pays étrangers non couverts par le forfait,
 - de numéros courts,
 - de numéros spéciaux,
 - de numéros de serveurs internet...

NOS CONDITIONS DARTYBOX 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 OZ - 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 DARTYBOX 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 DartyBox THD et leurs Annexes, à savoir la présente Annexe Technique ainsi que l'Annexe Tarifaire.

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.

Débit

Le débit dépend de la localisation du logement, des caractéristiques de la connexion câblée entre le Client et le fournisseur d'Accès à Internet, de la sollicitation du réseau en aval du Point de Raccordement Collectif (nombre d'utilisateurs simultanés et importance de la sollicitation simultanée des capacités), et du moyen de raccordement à l'ordinateur du Matériel (WiFi ou Ethernet ou CPL). Le débit IP (débit d'usage) peut atteindre, selon la localisation du logement, 30 Mbits/s ou 100 Mbits/s pour les flux descendants (du réseau vers le Client) et jusqu'à 1 Mbits/s ou 5 Mbits/s pour les flux montants (du Client vers le réseau). Ces Débits maximaux sont donnés à la date de signature du contrat, et peuvent évoluer en fonction des évolutions techniques des Matériels et du réseau utilisé par DARTY.

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.

Espace de stockage temporaire de courriers électroniques

Les Services de messagerie incluent un espace d'une capacité évolutive de 5Go permettant de stocker temporairement des messages électroniques. La taille de chaque message stocké sur cet espace ne peut excéder 25 Mo. Le nombre maximal de destinataires par message envoyé est limité à 100. Le Client a la possibilité de créer au maximum 10 adresses de messagerie par jour par adresse IP.

Internet Protocol (IP)

Le protocole IP (Internet Protocol), gère le transport et le routage

des communications téléphoniques, de l'échange de fichiers, de l'accès au Web ou à la messagerie.

Matériels

Désignent les équipements et leurs accessoires (câbles, 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 des équipements d'accès au réseau (modem DartyBox THD). Le terme «Matériels» ne recouvre pas les accessoires acquis par le client (tels que le Kit CPL, un adaptateur WiFi ou un Disque Dur).

Numéro géographique

Les numéros géographiques sont des numéros téléphoniques à dix chiffres qui commencent par 01, 02, 03, 04 ou 05. Ils sont associés à des zones géographiques (appelées ZNE : Zone de Numérotation Élémentaire) définies par l'ARCEP. Il n'est pas possible de les conserver lors d'un déménagement vers une autre ZNE. Par opposition, les autres numéros sont appelés numéros non géographiques et peuvent être conservés sur l'ensemble du territoire.

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.

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.

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.dartybox.com ou en magasin.

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.

Compatibilité des Matériels et des équipements domestiques du Client

Le Client est invité à s'assurer que les caractéristiques techniques de ses équipements domestiques (ordinateur, terminaux numériques ...) sont compatibles avec les équipements fournis par DARTY. Il pourra bénéficier de renseignements par l'intermédiaire des conseillers DARTY en magasin ou en appelant le service commercial de DARTY. Pour utiliser les offres Internet Très Haut Débit de DARTY, le Client devra disposer d'un ordinateur ayant la configuration minimale suivante :

- Système d'exploitation pour PC Windows XP, Vista, et Seven ;
- Système d'exploitation pour MAC OS X et supérieur ;
- Lecteur CD-Rom ;

- Processeur type Pentium III, 600 Mhz (PC), ou Power PC G3, 266MHz (MAC) et supérieur ;
- Mémoire vive (Ram) : 512Mo ;
- Espace disponible sur le Disque Dur : 300 Mo ;
- Port Ethernet 100BT ;
- Résolution écran minimale : 1024 x 768.

Pour une installation de sa DartyBox THD avec le CD-Rom d'installation, le client est invité à vérifier la configuration minimale requise du CD-Rom figurant sur le CD-Rom remis avec sa DartyBox THD.

Pour accéder au Service téléphonique de DARTY, le Client devra disposer d'un combiné téléphonique à numérotation par fréquence vocale respectant les normes en vigueur pour le réseau français commuté.

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> <p>(i) de la date de signature du Contrat ou, si elle est plus tardive,</p> <p>(ii) de la date de communication par le Client des justificatifs demandés lors de la souscription,</p> <p>(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> <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> <p>Il est précisé que le bénéfice de la Portabilité, peut, le cas échéant, n'intervenir que postérieurement à la mise en place des Services, le délai d'activation de cette option étant notamment fonction des diligences de l'Opérateur Historique.</p>
Taux de disponibilité des Services d'accès Internet	99,50% par trimestre
Taux de disponibilité des Services de messagerie	99,50% par trimestre
Taux de disponibilité des Services de Téléphonie sur IP	99,50% par trimestre
Temps de rétablissement des Services	99% < 10h
Niveau de qualité des Services d'accès Internet	Le débit utile dépend des sites Web consultés et de l'utilisation collective du réseau. Le débit IP varie de 512 Kbits/s à 30 Mbit/s ou 100 Mbits/s selon la localisation du logement
Niveau de qualité des Services de Téléphonie	MOS* supérieur ou égal à 3,5 pour 95% des appels depuis ou vers un abonné DartyBox THD. Temps de rétablissement des Services de téléphonie sur IP

* Le MOS est une mesure subjective de qualité téléphonique définie par l'ITU-T dont les valeurs sont comprises entre 1 et 5