

# NOTRE CONTRAT DE SERVICES AU 1<sup>ER</sup> OCTOBRE 2012

DARTY a la volonté de proposer des solutions adaptées aux besoins et aux souhaits de ses Clients. Dans ce cadre, DARTY a mis au point des offres de Services d'accès à la télévision, des offres de téléphonie mobile, et des offres de téléphonie fixe et Internet, qui peuvent donner lieu à différentes combinaisons.

## LA DESCRIPTION DE NOTRE CONTRAT DE SERVICES

### A quoi sert Notre Contrat de Services ?

Notre Contrat de Services est le contrat passé entre vous et nous, si vous décidez de vous abonner à l'un de nos Services DARTY. Notre Contrat de Services définit nos relations et les conditions dans lesquelles vous pouvez accéder aux différents Services que nous vous proposons. Les documents qui vous seront fournis lors de la souscription d'un abonnement à des Services de DARTY feront partie intégrante de Notre Contrat, notamment le formulaire d'abonnement, Nos Conditions propres de Service et les Annexes Techniques et Tarifaires correspondantes.

### A qui s'adresse Notre Contrat de Services ?

A vous, nos Clients particuliers, qui souhaitez vous abonner, pour votre utilisation personnelle, à une ou plusieurs offres de Services DARTY : télévision, Internet, Internet & téléphonie fixe, téléphonie mobile.

Nos offres de Services ne s'adressent pas à des clients professionnels ou souhaitant faire un usage collectif des Services.

### Quels sont les Services proposés par DARTY ?

Actuellement, DARTY vous propose les différents Services suivants :

- l'accès à Internet, à la téléphonie fixe et à la télévision en haut débit avec DartyBox ADSL,
- l'accès à Internet et à la téléphonie fixe en très haut débit avec DartyBox THD,
- l'accès à la télévision en très haut débit,
- l'accès à la téléphonie mobile avec Darty Mobile.

Ces Services sont déclinés en différentes offres par Services, ces offres pouvant également s'enrichir d'options complémentaires. Les Services, offres et options proposés par DARTY peuvent évoluer dans le temps. N'hésitez pas à vous reporter à chacun de leurs sites dédiés pour obtenir plus de détails :

- [www.dartybox.com](http://www.dartybox.com)
- [www.dartytv.com](http://www.dartytv.com)
- [www.dartymobile.com](http://www.dartymobile.com)

Les Services proposés par DARTY sont indépendants les uns des autres et sont associés de différentes manières pour créer des offres complètes. Ainsi vous pouvez bénéficier de votre propre offre quadruple play en associant par exemple le Service Internet très haut débit et la téléphonie fixe grâce à DartyBox THD, la télévision avec le service de Télévision Très Haut Débit et la téléphonie mobile avec Darty Mobile. Vous êtes libre de choisir la ou les offres de Services DARTY qui vous correspondent le mieux.

## LES CONDITIONS D'ABONNEMENT ET DE DÉSABONNEMENT

### Comment m'abonner ?

Vous avez plusieurs possibilités pour vous abonner :

- Soit vous rendre dans un magasin Darty pour souscrire votre abonnement ;
- Soit vous rendre sur le site internet qui propose l'offre que vous souhaitez : [www.dartybox.com](http://www.dartybox.com), [www.dartytv.com](http://www.dartytv.com), [www.dartymobile.com](http://www.dartymobile.com) ;
- Soit appeler le Service Clients au 3234 (0,12€/min depuis une ligne fixe).

### Quelle est la durée de mon abonnement ?

Chaque abonnement est à durée indéterminée. Il est assorti ou non d'une période minimale d'exécution :

- DartyBox ADSL : période minimale d'exécution de 12 mois,
- Darty TV : période minimale d'exécution de 12 mois,
- DartyBox THD : période minimale d'exécution de 12 mois,
- Darty Mobile : au choix selon l'offre choisie : sans période minimale d'exécution ou avec une période minimale d'exécution de 12 ou de 24 mois.

DARTY vous propose plusieurs offres en combinant différents Services, sachez que chaque abonnement à un Service a une durée indépendante de celle de vos autres abonnements. Par ailleurs, certaines options peuvent comporter des durées d'engagement minimales de 12 mois, par exemple les bouquets de télévision optionnels, le décodeur TV principal pour la Télévision Très Haut Débit...

L'abonnement débute à la date d'activation des services ou à la date de leur mise en place. Ces dates sont précisées dans Nos Conditions propres à chaque Service DARTY.

### Quels sont mes engagements ?

En souscrivant un abonnement à une offre de Services proposée par DARTY, vous vous engagez à :

- nous communiquer des données et coordonnées exactes et à les mettre à jour si besoin,
- régler le prix des Services souscrits : montant du forfait, des options et des consommations, conformément à la facture que vous recevrez mensuellement,
- utiliser les Services uniquement pour votre usage personnel et privé et en aucun cas les utiliser de manière commerciale ou professionnelle, ni de manière collective, c'est-à-dire au profit de personnes extérieures au cercle familial,
- utiliser le Service en bon père de famille, respecter l'ensemble des lois et règles applicables.

Nous attirons votre attention sur la nécessité de respecter les droits de propriété littéraire et artistique, et vous invitons à consulter la rubrique « Lutte contre le piratage » qui figure dans ce document.

Vous vous engagez également à :

- ne pas utiliser de techniques, matériels ou équipements ayant pour objet ou effet de générer des appels automatiques, envoyer des messages automatiques ou router ou réacheminer des communications ou messages,
- ne pas utiliser de manière ininterrompue la ligne mise à votre disposition en utilisant des techniques de composition automatique et en continu de numéros,
- ne connecter les matériels mis à votre disposition par DARTY qu'à vos propres équipements,
- ne pas détourner les Services de leur finalité dans un but lucratif.

Le respect de ces engagements conditionne la fourniture des Services par DARTY.

### Quels sont les engagements de DARTY ?

DARTY s'engage, selon l'offre que vous avez choisie, à vous fournir :

- des Services de communication électronique,
- des Services de téléphonie fixe,
- des Services de communication audiovisuelle,
- des Services de téléphonie mobile.

Retrouvez le détail de ces Services dans Nos Conditions propres à chaque Service DARTY.

Nous nous engageons également sur la qualité des Services et leurs délais de rétablissement en cas d'interruption.

L'Annexe Technique de chaque Service vous précise ces engagements ainsi que les compensations qui s'appliqueraient si les Services n'étaient pas fournis ou l'étaient sans respecter le niveau de qualité indiqué.

Et, bien entendu, nous nous engageons à respecter le Contrat de Confiance qui nous lie. Il est disponible en magasin et sur [www.darty.com](http://www.darty.com).

### **Quelle serait notre responsabilité en cas de manquement contractuel ?**

Nous sommes l'un envers l'autre responsables du respect de nos obligations contractuelles, sauf en cas de force majeure. Conformément au droit commun de la responsabilité, auquel il n'est pas dérogé, seuls les dommages directs et certains sont susceptibles de donner lieu à indemnité.

### **J'ai souscrit mon abonnement sur internet ou par téléphone, comment me rétracter ?**

Pendant 10 jours calendaires, vous avez la possibilité de vous rétracter pour mettre fin à l'abonnement souscrit sans avoir à donner de motif ni à payer de frais ou de pénalités.

Ce délai débute au jour de la souscription en ligne ou par téléphone, ou à compter de la réception des matériels nécessaires au Service souscrit (exemple : box, décodeur TV, carte SIM...) et nous nous engageons à vous appliquer le délai qui vous est le plus favorable.

Pour exercer cette faculté, vous devez envoyer un courrier recommandé à DARTY à l'adresse suivante, exprimant votre volonté d'exercer votre droit de rétractation :

DARTY TELECOM  
Service Clients  
TSA 80002  
93183 Montreuil Cedex

N'oubliez pas, pendant le délai de rétractation, de restituer les matériels qui ont été mis à votre disposition pour l'abonnement, complets et en bon état de fonctionnement et d'aspect. Si tel n'est pas le cas, vous devrez vous acquitter de la valeur de remplacement précisée dans l'Annexe Tarifaire de l'offre que vous aviez souscrite.

Les frais de retour sont à votre charge mais vous pouvez également déposer ces matériels dans le magasin DARTY de votre choix ou, dans le cas de la téléphonie mobile, renvoyer la carte SIM en même temps que votre courrier de rétractation.

Attention, si vous avez demandé une activation de vos Services avant l'écoulement des 10 jours, vous perdrez le bénéfice de ce délai de rétractation et vous ne pourrez résilier que selon les conditions classiques précisées en dessous.

### **Comment résilier mon abonnement ?**

Vous devez adresser votre courrier de résiliation par lettre recommandée avec accusé de réception à DARTY à l'adresse :

DARTY TELECOM  
Service Clients  
TSA 10004  
93183 Montreuil Cedex

Vous n'avez pas de préavis à donner et votre demande prendra effet dans les plus brefs délais et au plus tard 10 jours après réception par DARTY, ou présentation de votre courrier recommandé à DARTY. Cependant, vous pouvez demander, dans votre courrier, à ce que votre résiliation prenne effet plus tard que 10 jours après sa réception.

Les abonnements souscrits avec une période minimale d'exécution peuvent être rompus à tout moment après cette période minimale, sans aucun frais ni pénalité.

Ils peuvent également être rompus avant la fin de la période minimale mais dans ce cas, vous serez redevables, en plus du prix des consommations, des sommes suivantes :

- dans le cas d'une période minimale de 12 mois, rompue avant sa fin : de la totalité des forfaits mensuels restants jusqu'au terme de cette période minimale d'exécution.
- dans le cas d'une période minimale de 24 mois :

- si la résiliation a lieu avant la fin du 12<sup>ème</sup> mois : de la totalité des forfaits mensuels restant dus jusqu'à la fin du 12<sup>ème</sup> mois + ¼ des forfaits mensuels restant dus jusqu'à la fin de la période minimale d'exécution,
- si la résiliation a lieu après la fin du 12<sup>ème</sup> mois : ¼ du montant des forfaits mensuels restant dus jusqu'à la fin de la période minimale d'exécution.

Si vous résiliez pour un motif légitime, ces sommes ne sont pas dues, et vous n'aurez à régler que le prix de vos consommations jusqu'au moment où le Service est devenu inactif.

Les motifs légitimes sont notamment :

- le licenciement,
- le décès du titulaire de l'abonnement,
- le déménagement dans une zone non éligible à l'offre choisie initialement (DartyBox ADSL ou THD, la Télévision Très Haut Débit, DartyMobile),
- l'inaccessibilité du service de téléphonie mobile depuis le domicile ou le lieu de travail habituel.

Pour vous prévaloir d'un motif légitime, vous devez fournir les documents nécessaires permettant de justifier de votre situation dans un délai maximum de 15 jours calendaires à compter de la date de survenance de l'événement.

Les options souscrites en complément d'une offre DARTY (chaînes et packs payants, pack Sécurité...), peuvent être résiliées à tout moment, sauf pour celles qui sont assorties d'une période minimale d'engagement, notamment certains bouquets de télévision optionnels.

Les options souscrites auprès d'un autre opérateur que DARTY mais pour lesquelles DARTY se charge de la facturation et de l'encaissement du montant des abonnements peuvent être résiliées auprès de DARTY dans les conditions visées plus haut.

### **DARTY peut-il limiter ou résilier mon abonnement ?**

Si vous ne respectez pas vos engagements, notamment le paiement des sommes dues (forfaits, consommations hors forfaits, options...) et une utilisation loyale, non-abusive et personnelle des Services, DARTY pourra limiter vos accès aux Services, ou constater la résiliation de plein droit du Contrat.

DARTY vous contactera afin de vous alerter si un usage anormal a été détecté sur votre ligne ou si votre abonnement n'a pas été réglé pour recueillir vos explications.

Vous aurez alors la possibilité de régulariser cette situation en maîtrisant vos consommations ou en exécutant vos obligations.

Enfin, si vos engagements ne sont toujours pas respectés, vous recevrez un courrier vous informant de notre volonté de résilier le contrat d'abonnement qui nous lie. Si, suite à ce courrier, vous n'avez pas régularisé la situation en exécutant vos obligations dans un délai de 15 jours, ou n'avez pas fourni d'explications satisfaisantes, DARTY constatera la résiliation de plein droit du contrat.

Par ailleurs, DARTY dispose, comme vous-mêmes, de la faculté de résilier le contrat indépendamment de toute inexécution des obligations contractuelles. Toutefois, afin de vous permettre de bénéficier du temps suffisant pour prendre toutes les dispositions utiles, DARTY respecterait dans ce cas un délai de préavis d'un mois, le préavis débutant à partir de la première présentation à votre domicile de la lettre recommandée vous avisant de son intention de rompre le contrat.

### **Quelles sont les conséquences de la résiliation de mon abonnement ?**

- Sur votre abonnement résilié

La résiliation de votre abonnement à une offre de Services DARTY met fin à cette offre et à toutes les options que vous aviez souscrites pour cet abonnement, à l'exception de l'option Pack Sérénité accessible avec les offres DartyBox ADSL et THD. Pour cette option, référez vous à notre Contrat Pack Sérénité.

Quel que soit le motif de résiliation, vous restez tenus de régler les forfaits mensuels qui courent jusqu'à la date effective de fin d'abonnement, ainsi que le prix des consommations jusqu'au moment où le Service est devenu inactif.

- Sur vos autres abonnements DARTY

Attention, la résiliation d'un abonnement DARTY n'entraîne pas la résiliation des autres abonnements que vous auriez pu souscrire :

- auprès de nous, pour d'autres offres de Services DARTY ;
- auprès de DARTY comme intermédiaire d'un prestataire, par exemple, les chaînes et bouquets de chaînes TV payants ;
- directement auprès d'autres prestataires.

Vous risquez également de perdre le bénéfice de certains avantages tarifaires liés au cumul de plusieurs Services DARTY.

- Sur le matériel mis à disposition par DARTY

Vous devez restituer à DARTY le matériel qui vous a été fourni pour accéder aux Services, complet et en bon état de fonctionnement et d'aspect, dans un délai maximal de 15 jours suivant la date de fin du contrat.

Vous pouvez déposer ces matériels dans le magasin DARTY de votre choix ou nous les renvoyer, à vos frais : vous recevrez un courrier vous indiquant la marche à suivre pour nous restituer le matériel.

Si tel n'est pas le cas, que la restitution soit tardive ou le matériel incomplet ou détérioré, DARTY pourra refuser la restitution et vous demander de vous acquitter de la valeur de remplacement précisée dans l'Annexe Tarifaire de l'offre que vous aviez souscrite.

DARTY pourra compenser les sommes que vous nous devriez au titre du contrat d'abonnement avec le dépôt de garantie que vous auriez fourni lors de votre souscription. Le dépôt de garantie ou son solde après déduction des sommes dues, vous sera alors restitué dans les 10 jours du retour du matériel si ce retour a été effectué dans les conditions précisées plus haut.

## LES TARIFS ET LES CONDITIONS DE PAIEMENT

### Quel est le prix des abonnements aux offres DARTY ?

Pour chaque Services DARTY propose différentes offres d'abonnement.

Le prix d'un abonnement est composé :

- d'un montant forfaitaire qui dépend de l'offre d'abonnement que vous avez choisie. Ce forfait est payable quelle que soit votre utilisation des Services,
- du prix des options payantes,
- du prix des consommations qui ne sont pas comprises dans le forfait.

Vous trouverez les tarifs et détails complets dans les Annexes Tarifaires de chaque Service DARTY.

Lors de la souscription du contrat d'abonnement à un Service DARTY, nous pourrions vous demander un dépôt de garantie dont le montant est spécifié dans l'Annexe Tarifaire de l'offre choisie. Ce dépôt de garantie ne pourra être demandé par DARTY que dans les cas suivants :

- si vous optez pour un matériel (exemple : décodeur TV) pour lequel un dépôt de garantie est prévu dans l'Annexe Tarifaire,
- dans le cas de la souscription d'un forfait mobile, si le client est inscrit dans le fichier Préventel (fichier qui collecte l'identité des clients de téléphonie mobile en situation d'impayés sur leur abonnement),
- si DARTY rencontre des difficultés de paiement avec vous au titre d'autres contrats DARTY,
- si le moyen de paiement fourni est irrégulier.

Ce dépôt de garantie sera restitué dans les 10 jours à compter du paiement de la dernière facture ou le cas échéant, de la restitution du matériel. Les éventuelles sommes que vous devriez à DARTY au titre de l'abonnement qui a pris fin pourront être compensées avec le montant du dépôt de garantie.

### Quels sont les moyens et les modalités de paiement de mon abonnement ?

Vous pouvez régler votre abonnement soit par prélèvement automatique, en remplissant une autorisation de prélèvement lors de la souscription, soit par carte bancaire. Vous pouvez changer de mode de règlement en cours d'abonnement : si vous souhaitez utiliser un autre moyen de paiement, contactez notre Service Clients.

Votre forfait ainsi que vos options payantes sont payables mensuellement par avance. Vos consommations hors forfait sont payables en fin de période mensuelle, sur la base des consommations réelles.

Les consommations qui n'auraient pas donné lieu à facturation sur une période pourront être facturées sur une période suivante.

En cas de souscription en cours de mois, le premier mois d'abonnement sera calculé au prorata de la période s'écoulant entre la date d'activation de vos Services et le 23 du mois courant ou du mois suivant ; toutefois pour les bouquets et chaînes en option, tout mois entamé est dû. Vous en réglerez le montant en même temps que le prix du forfait du mois suivant. La date d'activation des Services est précisée dans Nos Conditions pour chaque Service.

Quant au dernier mois d'abonnement, le prix du forfait et des éventuelles options souscrites étant payés par avance, ils sont dus prorata temporis jusqu'à la date de rupture et le trop payé vous sera remboursé, sauf disposition contraire figurant dans les conditions propres à chaque offre ou Service.

Dans l'hypothèse où le remboursement d'un trop payé s'applique à une offre ou un service, nous vous informons de contraintes techniques liées à la facturation : si votre courrier de résiliation nous parvient après le 23 du mois, le forfait et les éventuelles options du mois suivant, seront facturés et le prélèvement correspondant sera effectué. Nous nous engageons à vous restituer les sommes ainsi prélevées lors du cycle de facturation du mois suivant, prorata temporis de l'utilisation des services.

Les factures sont à régler 12 jours calendaires après leur émission.

Le prix de l'abonnement à l'offre DARTY n'inclut pas le prix de tout achat ou de toute souscription à un service auprès d'un autre prestataire, effectué par le biais du Service fourni par DARTY, comme par exemple, des achats en ligne, des abonnements à des services non fournis par DARTY. Nous vous précisons toutefois que nous pourrions facturer des abonnements à des chaînes payantes de télévision ou à des bouquets payants de chaînes de télévision au nom et pour le compte de leur éditeur ou de leur distributeur en vertu d'un mandat de facturation.

N'oubliez pas de nous informer de votre changement de coordonnées bancaires soit sur votre Espace Client, soit par téléphone et de nous le confirmer par écrit ensuite !

### Quel est le mode de facturation ?

DARTY facture les abonnements mensuellement et vous nous autorisez à vous adresser vos factures sous forme électronique. Vous recevrez un courrier électronique, à l'adresse que vous nous avez indiquée lors de la souscription de votre abonnement, vous informant de ce que votre facture est disponible en ligne sur votre Espace Client.

Vos factures sont conservées sur votre Espace Client en ligne pendant 12 mois et vous aurez tout le loisir de les imprimer ou de les sauvegarder sur votre ordinateur si vous le souhaitez.

Vous pouvez également nous faire une demande écrite pour recevoir une facture papier par courrier.

### Que se passe-t-il en cas d'interruption du Service ?

Si le Service est interrompu du fait de DARTY, le prix de votre forfait sera diminué au prorata du temps de l'interruption. L'interruption débutera lorsque vous en aurez averti le Service Clients et prendra fin dès le rétablissement du Service par DARTY.

## LES MODIFICATIONS DE MES ABONNEMENTS, DE NOTRE CONTRAT ET LES ÉVOLUTIONS TECHNIQUES

### Comment modifier mes Services, mes offres, mes options ?

Vous pouvez vous rendre sur le site internet de l'offre à laquelle vous avez souscrit pour accéder à votre Espace Client, gérer votre offre, ajouter ou supprimer des options et plus généralement gérer votre compte.

Si vous avez une question, n'hésitez pas à contacter le Service Clients au 098 098 3234 (tarif local). De même, nos conseillers sont à votre écoute si vous souhaitez souscrire des options supplémentaires à votre abonnement, une nouvelle offre de Services ou résilier vos options ou vos offres.

Nos conseillers sont à votre disposition pour vous faire bénéficier des Services les plus adaptés à vos besoins.

### Que se passe-t-il si Notre Contrat de Services est modifié ?

DARTY peut être amené à modifier les termes de Notre Contrat de Service, le contenu et les conditions de ses offres de Services ou encore leurs conditions Tarifaires.

Vous en serez informé par tout moyen au moins un mois avant l'entrée en vigueur des modifications prévues.

Vous pourrez soit accepter expressément ces modifications, soit résilier l'abonnement jusqu'à 4 mois après l'entrée en vigueur des modifications et ce, sans pénalités de résiliation, frais ni droit à dédommagement. A défaut, nous considérerons que vous avez accepté les modifications.

Si vous souhaitez résilier votre abonnement, vous devez respecter la forme prévue à la rubrique « LES CONDITIONS D'ABONNEMENT ET DE DÉSABONNEMENT ».

Vous pouvez également demander à bénéficier d'une autre offre de Services que celle à laquelle vous êtes abonné. Il vous suffit d'appeler le Service Clients DARTY qui vérifiera avec vous si vous pouvez en bénéficier et vous indiquera les démarches à suivre.

### Que se passe-t-il si des évolutions techniques sont mises en place ?

Vous êtes informé que des évolutions techniques pourront être apportées aux Services pour en améliorer la qualité, comme des modifications ou mises à jour automatiques des matériels ou logiciels qui vous sont fournis. Ces évolutions pourront entraîner une indisponibilité ponctuelle des Services.

Dans le cas d'une coupure de longue durée, nous vous en informerons à l'avance avec un préavis raisonnable.

## MES DONNÉES PERSONNELLES

### Avez-vous des données personnelles sur moi ?

DARTY dispose des données que vous nous avez communiquées et qui sont nécessaires à la gestion de vos abonnements à nos offres de Services.

### Que faites-vous de mes données personnelles ?

DARTY est très attentif aux données personnelles de ses clients et prend toutes les mesures nécessaires à assurer leur protection, leur intégrité et leur confidentialité. Les données relatives à vos communications sont conservées pendant un an conformément au décret du 25 février 2011 relatif à la conservation et à la communication des données permettant d'identifier toute personne ayant contribué à la création d'un contenu mis en ligne.

Nous nous engageons à ne pas communiquer vos données personnelles à des sociétés extérieures à notre groupe, sauf si cela est nécessaire à l'exécution de votre abonnement ou si cela est requis pour exécuter une obligation légale.

Nous nous interdisons d'utiliser vos données personnelles à des fins de prospection directe sans votre accord préalable. Conformément à la loi « Informatique et Libertés » n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et de suppression de vos données personnelles.

Vous pouvez exercer ce droit en écrivant à l'adresse suivante :

DARTY TELECOM  
Service Clients  
TSA 80002  
93183 MONTREUIL CEDEX

Vos données personnelles sont susceptibles d'être communiquées à toute autorité qui émettrait une réquisition judiciaire ou qui effectuerait des vérifications ou enquêtes en relation avec des activités illégales ou des contenus ou services illicites accessibles par le réseau Internet ou téléphonique.

### Mes coordonnées sont-elles dans l'annuaire ?

- Pour les offres DartyBox ADSL ou DartyBox THD

Vos coordonnées pourront être transmises à des sociétés fournissant des services d'annuaire téléphonique ou de renseignement téléphonique sauf si vous le refusez.

DARTY vous conseille donc de contacter le Service Clients si vous ne souhaitez pas que vos coordonnées soient transmises.

- Pour les offres Darty Mobile

Si vous le souhaitez, vos coordonnées pourront être transmises à des sociétés fournissant des services d'annuaire téléphonique ou de renseignements téléphoniques. A défaut de demande de votre part, vos données ne seront pas transmises.

- Mes droits sur mes coordonnées

Vous pouvez demander, à tout moment et gratuitement :

- à ne plus faire partie des listes d'abonnés dont les coordonnées sont transmises aux sociétés gérant des annuaires et à des services de renseignement,
- à ce que ces listes ne présentent pas votre adresse complète (sauf si vous vendez des biens ou fournissez des services dans le cadre de votre activité professionnelle) ou votre sexe (sauf si vous avez un homonyme dans la liste),
- à ce que vos données issues de ces listes ne soient pas utilisées pour de la prospection directe, à l'exception des informations portant sur les services fournis par DARTY,
- à ce que vos données ne soient pas utilisées pour de la recherche inversée de votre identité à partir de votre numéro de téléphone.

Le délai et la fréquence de parution des annuaires dépendent des éditeurs, DARTY n'en est pas responsable.

## MON SERVICE CLIENTS, MON ASSISTANCE

### J'ai une question sur mon abonnement

Pour toute question, vous pouvez nous joindre au 0980983234 (tarif local), 7 jours sur 7, de 9 heures à 21 heures du lundi au samedi, et le dimanche de 9h à 20h (sauf les jours fériés et interdiction législative, réglementaire ou conventionnelle). Vous pouvez également consulter les questions / réponses présentes dans la rubrique Mon Assistance du Portail Abonnés.

### J'ai un problème technique

N'hésitez pas à contacter le Service Clients 7 jours sur 7, 24 heures sur 24 (sauf les jours fériés et interdiction législative, réglementaire ou conventionnelle) qui essaiera de résoudre votre difficulté par téléphone ou, avec votre accord, par une prise en main à distance de votre ordinateur.

Si aucune solution n'a été trouvée, le technicien vous proposera, selon son diagnostic, une intervention gratuite à domicile ou un échange du matériel.

- l'intervention à domicile

Si une intervention à domicile est nécessaire, le déplacement du technicien aura lieu dans un délai de 48 heures après votre appel.

Attention, cette intervention n'est possible que si votre logement est situé dans la zone de confiance précisée dans le Contrat de Confiance, disponible en magasin ou sur le site [www.darty.com](http://www.darty.com).

L'intervention du technicien est gratuite mais si le problème ne vient pas des matériels que Darty vous a fournis dans le cadre de votre abonnement (modem, décodeur TV...) mais vient d'équipements vous appartenant, l'intervention vous sera facturée sur la base du tarif du Service Après Vente Darty.

- **L'échange du matériel défectueux**

Si le dysfonctionnement est dû à une panne du matériel fourni dans le cadre de votre abonnement, l'appareil concerné sera simplement échangé.

L'échange aura lieu, soit lors de l'intervention du technicien, soit dans le magasin Darty de votre choix. Dans ce dernier cas, l'assistance technique vous indiquera la marche à suivre et les frais d'envoi du matériel en panne resteront à votre charge.

Pour que l'échange puisse avoir lieu, vous devez rendre le matériel complet, avec tous ses accessoires et non endommagé.

Si tel n'est pas le cas, que l'appareil présente des chocs, un dommage dû à l'utilisation de périphériques inadaptés, à une mauvaise conservation..., les frais de remise en état ou le prix de remplacement du matériel figurant dans l'Annexe Tarifaire vous seront facturés.

Bien évidemment, vous serez prévenu avant toute facturation et pourrez, en cas de désaccord, présenter vos explications.

### **J'ai malgré tout un différend**

Si vous rencontrez une difficulté, nous vous invitons à vous adresser au Service Clients DARTY, qui s'efforcera de trouver avec vous une solution amiable.

A défaut de trouver une solution vous donnant satisfaction, vous pourrez nous adresser une réclamation par courrier au Service Clients à l'adresse suivante :

DARTY TELECOM  
Service Clients  
TSA 80002  
93183 MONTREUIL CEDEX

DARTY s'engage à répondre immédiatement, et au plus tard dans les 24 heures, à toute réclamation faite par téléphone auprès du Service Clients, et à répondre dans un délai de 5 jours ouvrables aux réclamations faites par courrier.

Si, en dépit de tous nos efforts pour vous donner satisfaction, vous deviez estimer que nous n'avons pas respecté nos engagements contractuels, vous auriez la possibilité de constater la résiliation de plein droit de votre abonnement après l'envoi à DARTY d'une mise en demeure de s'exécuter par courrier recommandé avec accusé de réception resté sans effets pendant 15 jours.

En cas de persistance d'un différend, les règles françaises de droit commun seraient applicables.

### **LA LUTTE CONTRE LE PIRATAGE**

Nous attirons votre attention sur les dangers pour la création artistique des téléchargements et mises à disposition illicites. Nous vous invitons à respecter les lois relatives à la propriété littéraire et artistique, et vous rappelons l'interdiction de diffuser et d'enregistrer des programmes télévisuels en vue d'une représentation ou reproduction au public en dehors du cercle familial. Nous vous rappelons également qu'il est interdit de rendre des programmes ou émissions disponibles sur le réseau Internet.

Conformément à l'article L.331-27 du code de la propriété intellectuelle, vous êtes informé des dispositions suivantes :

Article L.336-3 du code de la propriété intellectuelle : « La personne titulaire de l'accès à des services de communication au public en ligne a l'obligation de veiller à ce que cet accès ne fasse pas l'objet d'une utilisation à des fins de reproduction, de représentation, de mise à disposition ou de communication au public d'œuvres ou d'objets protégés par un droit d'auteur ou par un droit voisin sans l'autorisation des titulaires des droits prévus aux livres I<sup>er</sup> et II lorsqu'elle est requise. Le manquement de la personne titulaire de l'accès à l'obligation définie au premier alinéa n'a pas pour effet d'engager la responsabilité pénale de l'intéressé, sous réserve des articles L. 335-7 et L. 335-7-1 [du code de la propriété intellectuelle] ».

Vous êtes également informé des mesures qui peuvent être prises par la commission de protection des droits de la Haute Autorité pour la diffusion des œuvres et la protection des droits sur internet (HADOPI) : aux termes de l'article L.331-25 du code de la propriété intellectuelle, « Lorsqu'elle est saisie de faits susceptibles de constituer un manquement à l'obligation définie à l'article L. 336-3, la commission de protection des droits peut envoyer à l'abonné, sous son timbre et pour son compte, par la voie électronique et par l'intermédiaire de la personne dont l'activité est d'offrir un accès à des services de communication au public en ligne ayant conclu un contrat avec l'abonné, une recommandation lui rappelant les dispositions de l'article L. 336-3, lui enjoignant de respecter l'obligation qu'elles définissent et l'avertissant des sanctions encourues en application des articles L. 335-7 et L. 335-7-1. Cette recommandation contient également une information de l'abonné sur l'offre légale de contenus culturels en ligne, sur l'existence de moyens de sécurisation permettant de prévenir les manquements à l'obligation définie à l'article L. 336-3 ainsi que sur les dangers pour le renouvellement de la création artistique et pour l'économie du secteur culturel des pratiques ne respectant pas le droit d'auteur et les droits voisins. En cas de renouvellement, dans un délai de six mois à compter de l'envoi de la recommandation visée au premier alinéa, de faits susceptibles de constituer un manquement à l'obligation définie à l'article L. 336-3, la commission peut adresser une nouvelle recommandation comportant les mêmes informations que la précédente par la voie électronique dans les conditions prévues au premier alinéa. Elle doit assortir cette recommandation d'une lettre remise contre signature ou de tout autre moyen propre à établir la preuve de la date de présentation de cette recommandation. Les recommandations adressées sur le fondement du présent article mentionnent la date et l'heure auxquelles les faits susceptibles de constituer un manquement à l'obligation définie à l'article L. 336-3 ont été constatés. En revanche, elles ne divulguent pas le contenu des œuvres ou objets protégés concernés par ce manquement. Elles indiquent les coordonnées téléphoniques, postales et électroniques où leur destinataire peut adresser, s'il le souhaite, des observations à la commission de protection des droits et obtenir, s'il en formule la demande expresse, des précisions sur le contenu des œuvres ou objets protégés concernés par le manquement qui lui est reproché. »

La violation de droits d'auteur et de droits voisins constitue un délit puni des peines d'amende et d'emprisonnement, ainsi que des peines complémentaires de suspension de l'accès à un service de communication au public en ligne, prévues par les articles L.335-1 et suivants du code de la propriété industrielle.

En cas de violation de droits d'auteur et de droits voisins, le contrevenant s'expose à des sanctions civiles en réparation du préjudice subi par les titulaires des droits.

Nous vous rappelons que les peines prévues par l'article L.335-7-1 du code de propriété intellectuelle sont encourues en cas de négligence caractérisée relative à l'utilisation de l'accès.

#### **NOTRE CONTRAT DE SERVICES APPLICABLE À COMPTER DU 1<sup>ER</sup> 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