



## CONDITIONS GENERALES DE SERVICE



Internet - Téléphonie - Télévision

Le Contrat conclu entre le Client et DARTY comprend le formulaire de souscription, les présentes Conditions Générales de Service ainsi que leurs Annexes, à savoir l'Annexe Technique et l'Annexe Tarifaire, qui en font partie intégrante.

### 1. L'OBJET DU CONTRAT

Le Contrat est un contrat d'abonnement aux termes duquel DARTY s'engage à fournir certains Services de communication électronique et de communication audiovisuelle en contrepartie du paiement de leur prix par le Client.

### 2. LES CONDITIONS DE LA FOURNITURE DES SERVICES

Le Client est invité à s'assurer avec DARTY que les conditions lui permettant de bénéficier des Services sont remplies. Le Client bénéficie de toute l'aide nécessaire de DARTY : il pourra interroger les vendeurs-conseil des magasins DARTY ou les conseillers de l'assistance téléphonique DARTY, qui sont à sa disposition pour lui apporter toute réponse utile.

#### 2.1. Les conditions tenant aux équipements du Client

En fonction des Services dont le Client souhaite bénéficier, les équipements (ordinateur, téléphone, téléviseur) dont les caractéristiques sont définies dans l'Annexe Technique seront nécessaires.

#### 2.2. Les conditions relatives à la localisation

La ligne du Client doit se situer en France métropolitaine dans une zone géographique dans laquelle l'accès aux Services est possible. Cette zone géographique dépend du type de Service dont le Client souhaite bénéficier (voir Annexe Technique). Grâce aux conseillers de l'assistance téléphonique DARTY, aux vendeurs-conseil des magasins DARTY et aux conseils délivrés en ligne sur le site [www.dartybox.com](http://www.dartybox.com), le Client peut à tout moment avoir connaissance des Services auxquels il a accès.

En cas de déménagement, le Client est invité à contacter un conseiller de l'assistance téléphonique DARTY ou un vendeur-conseil d'un magasin DARTY, qui lui proposera, en fonction de la zone géographique de sa nouvelle adresse, l'offre la plus adaptée, et lui indiquera les démarches à effectuer. Si toute utilisation de Services est impossible, ou si le Service proposé ne correspond pas aux souhaits du Client, le Contrat est résilié de plein droit, chacune des Parties pouvant constater cette résiliation à tout moment.

#### 2.3. Les conditions tenant à la ligne téléphonique

La ligne téléphonique doit être analogique, isolée et compatible avec la technologie ADSL. Les catégories de lignes exclues sont précisées dans l'Annexe Technique. Le Client doit connaître le numéro géographique dont il dispose auprès de l'Opérateur Historique, ou, lorsqu'il a résilié son abonnement auprès de l'Opérateur Historique, le numéro qui lui était attribué lorsqu'il était abonné. En cas de Dégroupage Partiel et en cas de souscription de l'offre en zone non dégroupée, l'abonnement avec l'Opérateur Historique devra être maintenu pendant toute la durée du présent Contrat, sauf évolution vers une offre en Dégroupage Total.

### 3. LES SERVICES FOURNIS PAR DARTY

#### 3.1 La mise à disposition de Matériels

##### 3.1.1. L'installation des Matériels

Selon les Services choisis, DARTY met à la disposition du Client un modem et, le cas échéant, un décodeur TV ainsi que les accessoires nécessaires à leur utilisation (les "Matériels"). La mise à disposition du décodeur TV est subordonnée au règlement d'un dépôt de garantie dont le montant est précisé dans l'Annexe Tarifaire. Les Matériels sont installés par le Client. En cas de difficulté, les conseillers de DARTY sont à sa disposition 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 pour lui fournir par téléphone toute l'assistance nécessaire. Si la difficulté ne peut être résolue grâce à l'assistance technique téléphonique, celle-ci proposera au Client une prestation d'installation Internet à domicile gratuite réalisée par un technicien spécialisé, si le Client est situé dans la Zone de Confiance d'un magasin DARTY, telle que définie dans le Contrat de Confiance disponible dans les magasins DARTY, ainsi que sur le site Internet [www.darty.com](http://www.darty.com).

##### 3.1.2. La propriété et la garde des Matériels

Les Matériels demeurent la propriété de DARTY. Le Client ne peut ni les céder, ni les louer, ni les mettre de façon quelconque à la disposition de tiers. Le Client doit s'opposer à toute saisie et aviser immédiatement DARTY de toute prétention qui serait émise par un tiers.

Le Client veille à la bonne conservation des Matériels, dont il a la qualité de gardien au sens de l'article 1384 alinéa 1 du Code Civil. Il répond du vol, de la perte, des dégradations volontaires, et de toute détérioration causée aux Matériels par une cause externe non imputable à DARTY, telle que par exemple les surtensions, l'incendie, la foudre ou le dégât des eaux. Il lui appartient de vérifier qu'il est correctement assuré pour ces dommages. Le Client s'interdit d'ouvrir les Matériels, et d'effectuer ou de faire effectuer par un tiers quelconque toute intervention technique ou modification des Matériels.

##### 3.1.3. La restitution des Matériels

En cas de rupture du Contrat, quelle qu'en soit la cause, le Client devra restituer le Matériel complet et en bon état de fonctionnement et d'aspect, au plus tard dans les 15 jours qui suivent la date de la rupture du Contrat. A défaut de restitution dans ce délai, DARTY pourra refuser la restitution et demander au Client de s'acquitter de la valeur de remplacement du Matériel conformément au barème fixé dans l'Annexe Tarifaire. En cas de restitution de Matériels incomplets ou détériorés du fait d'événements non imputables à DARTY, le Client devra s'acquitter de la valeur de remplacement conformément au barème fixé dans l'Annexe Tarifaire. Le dépôt de garantie pourra être compensé avec les sommes certaines liquides et exigibles qui seraient dues par le Client. Sous réserve du paiement des sommes dues à DARTY, le dépôt de garantie est remboursé au plus tard

15 jours après la restitution du Matériel complet et en bon état de fonctionnement et d'entretien.

#### 3.2. Le Service d'accès Internet haut débit

Le Service d'accès Internet haut débit permet au Client d'accéder à réseau Internet par ADSL, avec un débit maximal qui est précisé dans l'Annexe Technique et qui est fonction de la localisation, des caractéristiques et de la qualité de la ligne du Client, ainsi que du moyen de raccordement du modem à son ordinateur.

Le Matériel est raccordé et identifié par l'attribution d'une adresse IP dynamique à chaque nouvelle connexion. Il ne peut disposer d'une adresse IP fixe.

L'attention du Client est attirée sur les limites inhérentes à la nature du réseau Internet et les risques qu'il présente, notamment en matière de confidentialité des données et de contenu des sites accessibles, à savoir plus particulièrement :

- Les informations accessibles par le réseau Internet relèvent de la responsabilité des sites et des services qui les émettent ou les fournissent, Darty n'exerçant aucun contrôle de quelque nature que ce soit sur le contenu des données transitant par le réseau Internet et ses installations.

- Les temps de réponse pour consulter, interroger ou transférer des informations, ainsi que les éventuelles absences de connexions ou déconnexions en cours d'utilisation, sont dépendants de la nature et des performances techniques du réseau Internet, des performances et de la localisation des systèmes informatiques hébergeant les sites consultés, les services utilisés et les plate-formes d'échange de données.

- Les données circulant sur le réseau Internet peuvent faire l'objet de détournements. La communication par le Client de mots de passe, de codes confidentiels et d'informations qu'il juge confidentielles est faite par le Client à ses risques et périls. Le niveau de sécurité pour la communication de données et informations dépend des logiciels et des solutions de cryptage mises en place par les sites et services utilisés.

- DARTY met en garde les Clients sur la diversité et la nature des contenus disponibles sur le réseau Internet. Les services et sites Internet sont gérés par des éditeurs indépendants, responsables de leur contenu.

- L'usage des données circulant sur le réseau Internet peut être réglementé, et ces données peuvent être protégées, notamment par un droit de propriété intellectuelle. Le Client est responsable des données qu'il transfère sur le réseau Internet.

Un Pack Sécurité optionnel est proposé au Client, incluant notamment un antivirus, un pare-feu et un contrôle parental, permettant de réduire les risques d'infection de son ordinateur et de vérifier et filtrer le contenu de tout ou partie des pages Web consultées. Le Client est invité à prendre connaissance des termes de la licence du logiciel correspondant. L'utilisation de ce Service est subordonnée à l'acceptation de cette licence. Un contrôle parental gratuit, permettant de restreindre l'accès à des sites Internet dont le contenu est jugé indésirable, est également proposé au Client. Son

utilisation est subordonnée à l'acceptation de la licence correspondante proposée par l'éditeur du logiciel. L'attention du Client est attirée sur le fait que ce système ne procure pas une garantie absolue de non accès à des sites dont le contenu est potentiellement dangereux, et ne donne qu'une protection complémentaire pour les mineurs, le Client étant invité à prendre à l'égard de ceux-ci les mesures de surveillance qu'il juge adaptées.

En zone dégroupée, le Service Internet haut débit permet au Client de bénéficier du Service TV sur PC. Ce Service consiste dans la fourniture de programmes de télévision pour une visualisation sur l'écran du micro-ordinateur PC du Client. Pour accéder à ce Service, le Client doit disposer des équipements et logiciels précisés dans l'*Annexe Technique*, et procéder à son activation à partir de l'Espace Client. Les informations sur les chaînes diffusées dans le cadre de ce Service figurent dans l'*Annexe Tarifaire* et sont disponibles dans les magasins DARTY, auprès des conseillers de l'assistance téléphonique DARTY, sur le site [www.dartybox.com](http://www.dartybox.com) et sur l'Espace Client de ce site. Leur liste est susceptible d'évoluer dans le temps en fonction de l'intérêt qu'elles suscitent, de l'évolution de leur contenu et de la qualité de leur diffusion. L'attention du Client est attirée sur le fait que la bonne réception des chaînes dans le cadre du Service de TV sur PC est liée au débit disponible sur sa ligne. Ce débit étant partagé entre toutes les applications utilisées, la mise en oeuvre simultanée d'autres applications est susceptible de perturber la qualité de l'image.

### 3.3. Le Service de messagerie

Le Service de messagerie fourni par DARTY comprend :

- la fourniture de cinq adresses de messagerie électronique, le Client s'engageant à veiller à ne pas porter atteinte à des droits de tiers,
- un espace de stockage temporaire de courriers électroniques dont la capacité est définie dans l'*Annexe Technique*,
- un service de sécurité incluant un antisipam et un antivirus.

Le Client recevra dans son courrier de confirmation d'inscription une clé d'activation lui permettant de créer son compte d'accès. Il bénéficiera du Service de messagerie à compter de la réception de la clé d'activation.

### 3.4. Le Service de téléphonie

#### 3.4.1 Le service de téléphonie sur IP

Le Service de téléphonie sur IP comprend en particulier les prestations suivantes :

- L'attribution d'un numéro téléphonique en cas de Dégroupage Partiel et de souscription de l'offre en zone non dégroupée, et, le cas échéant, en cas de Dégroupage Total
- L'acheminement et la réception des appels de ou vers les numéros téléphoniques nationaux et internationaux, ainsi que de ou vers les téléphones mobiles
- La facturation détaillée des appels
- Les services pratiques suivants, plus amplement décrits dans l'*Annexe Technique* :

- Le Renvoi Inconditionnel
- Le Renvoi Sur Non Réponse
- Le Renvoi Sur Occupation
- Le Secret du Numéro
- La Présentation du Numéro
- Le Rejet des Appels Anonymes
- Le Signal d'Appel
- Le Double Appel
- La Restriction des Appels Sortants
- La Messagerie Vocale

Le Client donne mandat à DARTY d'effectuer auprès de l'Opérateur Historique toutes les opérations nécessaires liées, selon le cas, au Dégroupage Total, au Dégroupage Partiel ou à la Présélection.

Si le Client souscrit au Service de téléphonie sur IP en Dégroupage Partiel, le Client conservera son numéro de téléphone attribué par l'Opérateur Historique et se verra attribuer en plus un nouveau numéro par DARTY.

En cas de nécessité de disposer d'un accès permanent aux numéros d'urgence (par exemple en cas de maladie nécessitant de pouvoir appeler en permanence une aide médicale), DARTY conseille au Client de souscrire une offre en Dégroupage Partiel.

Si le Client souscrit au Service de téléphonie sur IP en Dégroupage Total, les communications vers les numéros spéciaux seront acheminées par DARTY à condition que les titulaires de ces numéros en acceptent l'accès.

En cas de Dégroupage Total, le Client bénéficie automatiquement de la Portabilité du numéro téléphonique que lui a attribué l'Opérateur Historique, pour autant qu'il dispose toujours de celui-ci.

Le Client est informé que le numéro attribué par DARTY ne peut être considéré comme attribué de manière définitive. Il est susceptible d'être modifié pour des raisons indépendantes de la volonté de DARTY, notamment en cas d'évolution du plan de numérotation géré par l'Autorité de régulation des télécommunications (ARCEP). Si une modification devait être nécessaire, DARTY en informerait le Client par tout moyen, son nouveau numéro devenant effectif un mois à compter de cette information.

L'attention du Client est attirée sur le fait qu'une communication est susceptible d'être interrompue du fait de raisons techniques (par exemple, en cas d'appel international, une interruption du réseau de l'opérateur téléphonique local). Le taux de disponibilité et le temps de rétablissement garantis sont précisés dans l'*Annexe Technique*.

En raison de la technologie utilisée, le Service de téléphonie sur IP ne donne pas accès au Minitel et ne permet pas de garantir l'émission ou la réception de télécopies, ni l'utilisation d'un second modem.

#### 3.4.2 Le Service de téléphonie de l'offre en Présélection

Le Service de téléphonie disponible dans le cadre de l'offre en Présélection, comprend la prestation d'acheminement et de réception des appels de ou vers les numéros téléphoniques nationaux et internationaux, ainsi que de ou vers les téléphones mobiles.

Le Client donne mandat à DARTY d'effectuer en son nom et pour son compte les démarches nécessaires à la mise en oeuvre de la Présélection auprès de l'Opérateur Historique. L'attention du Client est attirée sur le fait que la mise en oeuvre de la Présélection relève de l'Opérateur Historique, qui est susceptible de rejeter la demande de Présélection.

Les communications vers les numéros spéciaux et les numéros d'urgence ne sont pas acheminées par DARTY, mais par l'Opérateur Historique, qui les facture selon ses propres tarifs.

La Présélection de DARTY entraîne l'annulation de toute présélection souscrite antérieurement sur la ligne auprès d'un autre opérateur. Le Client conserve, toutefois, la possibilité de faire acheminer ses communications par un autre opérateur en composant son préfixe appel par appel.

Le Client informera DARTY par lettre recommandée avec avis de réception de toute suspension ou résiliation de l'abonnement souscrit auprès de l'Opérateur Historique, ladite lettre emportant la résiliation du Contrat. Le Client préviendra également DARTY de toute modification affectant sa ligne, telle que le changement du numéro

d'appel ou le changement de son titulaire. Si la modification entraîne l'impossibilité de rendre le Service, sa notification emporte la résiliation du Contrat. Le Client informera DARTY par lettre recommandée avec avis de réception de toute modification de son option de Présélection, en particulier en cas de souscription auprès d'un opérateur tiers d'une offre de Présélection se substituant à celle souscrite auprès de DARTY. En cas de souscription à une offre de présélection auprès d'un autre opérateur, Darty facturera au Client l'option de non présélection au prix indiqué dans l'*Annexe Tarifaire*.

#### 3.4.3 La transmission des coordonnées aux sociétés fournissant des services d'annuaires

Le Client est informé que, sauf avis contraire de sa part, ses coordonnées pourront être transmises à des sociétés fournissant des services d'annuaires ou de renseignements téléphoniques. Conformément à l'article R10 du Code des Postes et Communications Electroniques, le Client est informé qu'il peut obtenir gratuitement et à tout moment :

- De ne pas être mentionné sur les listes d'abonnés ou d'utilisateurs publiées ou susceptibles d'être consultées par les services de renseignements ;

- Que ces listes ne comportent pas l'adresse complète de son domicile sauf lorsque l'activité professionnelle mentionnée consiste à fournir des biens ou des services aux consommateurs ;

- Que ces listes ne comportent pas de référence à son sexe, sous réserve d'absence d'homonymie sur la même liste ;

- Que les données à caractère personnel le concernant issues des listes d'abonnés ou d'utilisateurs ne soient pas utilisées dans des opérations de prospection directe soit par voie postale, soit par voie de communications électroniques, à l'exception des opérations concernant la fourniture du service téléphonique au public et relevant de la relation contractuelle entre DARTY et le Client ;

- Que ces données ne soient pas mentionnées sur des listes d'abonnés ou d'utilisateurs permettant la recherche inversée de l'identité de l'abonné et de l'utilisateur à partir de son numéro de téléphone.

Le Client est informé que le délai de parution des informations le concernant dans les annuaires des différents éditeurs dépend des conditions et fréquences de parution propres à chacun d'entre eux.

#### 3.5. Le Service de Télévision sur ADSL et sur la TNT

Le Service de Télévision consiste en la fourniture de programmes télévisuels et radiophoniques destinés au public, diffusés sur le réseau ADSL et par le réseau hertzien de la Télévision Numérique Terrestre (TNT), aux fins d'être visualisée sur un téléviseur.

Le Client a accès à des programmes inclus dans son abonnement au Service de Télévision, et dispose de la faculté de souscrire des abonnements payants pour les chaînes et les bouquets de chaînes, complémentaires à l'offre de base, proposés par DARTY. La liste des chaînes et des bouquets disponibles, ainsi que le prix des abonnements proposés par DARTY, figure dans l'*Annexe Tarifaire*. Ces informations sont également disponibles dans les magasins DARTY, auprès des conseillers de l'assistance téléphonique DARTY, sur le site Internet [www.dartybox.com](http://www.dartybox.com), ainsi que sur le service de TV interactive, auquel le Client a accès sur son téléviseur. 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.

Par ailleurs, le Client s'engage à ne pas utiliser les

cartes à puces livrées avec les Matériels à des fins autres que la seule visualisation des programmes télévisuels auxquels il aura souscrit.

### 3.6. L'activation des Services

Le délai pour l'activation des Services est au plus de 30 jours à compter de la réception de l'ensemble des pièces du dossier de souscription, étant précisé que l'activation des Services est notamment fonction des diligences de l'Opérateur Historique. L'état d'avancement du processus d'activation peut être consulté par le Client sur le site Internet [www.dartybox.com](http://www.dartybox.com). En cas de dépassement supérieur à 15 jours du délai maximal d'activation des Services, le prix du forfait correspondant au premier mois d'utilisation est offert au Client.

### 3.7. Les conséquences de l'activation des Services

La souscription aux Services entraîne la coupure de tout service ADSL préexistant sur la ligne du Client, et met fin à tout Dégroupage Total ou Partiel pour la ligne concernée souscrit antérieurement auprès d'autres fournisseurs, et, le cas échéant, à toute présélection préexistante. Le Client fait son affaire de la résiliation des abonnements souscrits auprès de ces fournisseurs et de ses suites éventuelles.

En raison des contraintes techniques liées aux opérations de raccordement, le service ADSL et le service de téléphonie feront l'objet d'une coupure de quelques heures ou de quelques jours lors de l'activation. Les conseillers de l'assistance téléphonique DARTY et les vendeurs-conseil des magasins DARTY fourniront au Client toutes les précisions utiles à cet égard.

## 4. L'ASSISTANCE DARTY ET L'ECHANGE DES MATERIELS

Un service d'assistance téléphonique est à la disposition du Client pendant toute la durée du Contrat pour résoudre toutes les questions techniques ou relatives à l'abonnement. Ce service est accessible 7 jours sur 7, 24 heures sur 24, au numéro 3234 ou au numéro 0.821.082.082, au prix indiqué dans l'Annexe Tarifaire.

Si le dysfonctionnement technique ne peut être résolu par téléphone, le technicien de l'assistance téléphonique proposera, en fonction de son diagnostic, soit l'intervention d'un technicien au domicile du Client, soit un échange du Matériel défectueux.

Si le service d'assistance téléphonique estime qu'une intervention au domicile du Client est nécessaire, le déplacement interviendra dans les 48 heures de l'appel. Les interventions à domicile sont uniquement effectuées dans les Zones de Confiance DARTY, telles que définies dans le Contrat de Confiance disponible dans les magasins DARTY, ainsi que sur le site Internet [www.darty.com](http://www.darty.com).

L'intervention à domicile du technicien DARTY est gratuite. Toutefois, si le dysfonctionnement ne tient pas aux Matériels, mais à des équipements du Client qui ne bénéficient pas de la garantie DARTY, l'intervention donnera lieu à facturation sur la base du tarif du Service Après-Vente DARTY.

Le Matériel défectueux est échangé soit lors de l'intervention du technicien DARTY au domicile du Client si celle-ci a été jugée nécessaire, soit dans un magasin DARTY, soit par correspondance selon les modalités indiquées au Client par le service d'assistance téléphonique. Tout échange suppose que l'ancien Matériel soit remis complet, avec la totalité des accessoires, dans un emballage adapté à sa conservation et à son transport. L'échange a lieu gratuitement pendant toute la durée

du Contrat.

Si l'échange est effectué par correspondance, les frais d'envoi des Matériels défectueux à DARTY exposés par le Client ne font toutefois pas l'objet d'un remboursement.

En cas de dommages résultant d'une cause externe au Matériel (par exemple d'un accident, d'un choc, de la foudre, de la tempête, d'une fluctuation de courant...) d'un emploi, d'une installation ou d'un branchement non conforme aux spécifications ou prescriptions de DARTY ou du constructeur, d'une utilisation nuisible à la bonne conservation du Matériel (ayant par exemple provoqué une oxydation), de l'utilisation de périphériques ou d'accessoires inadaptés, le Client devra régler à DARTY les frais de remise en état ou le prix correspondant à la valeur du Matériel conformément au barème figurant dans l'Annexe Tarifaire.

DARTY s'engage à prévenir le Client avant toute facturation à ce titre, en l'invitant en cas de désaccord à présenter ses explications. En cas de doute ou de différence d'appréciation, il appartient en toute hypothèse à DARTY d'établir la cause du dommage.

## 5. LES ENGAGEMENTS RELATIFS A LA QUALITE DES SERVICES

Le niveau de qualité des Services et les délais de rétablissement en cas d'interruption de ceux-ci sont précisés dans l'Annexe Technique, qui définit également les compensations qui s'appliqueraient si les Services n'étaient pas fournis, ou s'ils l'étaient sans respecter le niveau de qualité indiqué.

## 6. LES TARIFS ET LES CONDITIONS DE PAIEMENT

### 6.1 L'engagement de DARTY sur le prix des Services

Afin de faire bénéficier en permanence tous ses Clients de ses meilleurs prix, DARTY s'engage à répercuter automatiquement à l'ensemble de ses Clients, quelle que soit la date à laquelle ils ont conclu le Contrat, toute baisse du tarif de ses Services.

En cas d'interruption des Services tenant au fait de DARTY et qui n'est pas liée à un dysfonctionnement des Matériels, le prix du forfait n'est pas dû prorata temporis de la durée de l'indisponibilité, cette durée commençant à courir à compter du moment où l'interruption est notifiée par le Client au service d'assistance téléphonique jusqu'au rétablissement des Services.

### 6.2 Le prix des Services

Le prix des Services est défini dans l'Annexe Tarifaire. Il comprend le prix des forfaits et le prix des consommations hors forfaits.

Le prix des forfaits est facturé mensuellement et payable d'avance. Il est dû quelle que soit l'utilisation des Services faite par le Client. En cas de souscription en cours de mois, le premier mois est facturé prorata temporis à compter de l'activation de la ligne, en même temps que le prix du forfait exigible pour le mois suivant.

Le prix des consommations non couvertes par le forfait, et en particulier :

- le prix des communications téléphoniques à destination de téléphones mobiles, de pays étrangers non couverts par le forfait, de numéros courts, de numéros spéciaux, de numéros d'urgence, de numéros de serveurs Internet,

- le prix des abonnements à des options payantes,
- le prix des abonnements à des chaînes TV ou des bouquets de chaînes TV payants,

est facturé mensuellement à terme échu.

DARTY pourra facturer, sur les factures suivantes, toute consommation qui n'aurait pas donné lieu à facturation. L'attention du Client est attirée sur le fait qu'en cas de Dégroupage Partiel, les appels téléphoniques émis depuis un poste de téléphone non raccordé au modem, ou qui ne sont pas précédés de la tonalité habituelle signalant que le Service de téléphonie sur IP est accessible, seront facturés au Client par son opérateur de téléphonie fixe, aux tarifs en vigueur de ce dernier.

Il est entendu que les prix des Services ne comprennent pas le prix des offres auxquelles le Client pourrait souscrire en utilisant les Services, tels que par exemple des achats effectués en ligne, ou des abonnements à des services non fournis par DARTY.

### 6.3 Les modalités de facturation

Le Client autorise DARTY à lui délivrer les factures des Services rendus au titre du Contrat sous forme électronique. Les factures sont accessibles en ligne sur le compte du Client. Le Client est avisé par courrier électronique à l'adresse qu'il aura communiquée à cet effet de la disponibilité sur son compte de toute nouvelle facture émise. Les factures sont accessibles en ligne pendant 12 mois à compter de leur émission. Si le Client en exprime le souhait, une facture papier pourra lui être adressée.

### 6.4 Les modalités de paiement

Les sommes dues par le Client à DARTY au titre du Contrat feront l'objet d'un paiement par prélèvement automatique sur son compte bancaire dans un délai de quinze jours suivant la date d'émission de la facture correspondante. Le Client est tenu de prévenir par tout moyen et dans les meilleurs délais DARTY de tout changement de ses coordonnées bancaires, et de confirmer ce changement par courrier. Les factures peuvent également être payées par carte bancaire. Si le client souhaite utiliser un autre moyen de paiement, il est invité à contacter un conseiller de l'assistance technique Darty.

## 7. LES ENGAGEMENTS DU CLIENT RELATIFS A L'UTILISATION DES SERVICES

Le Client s'engage à utiliser les Services en bon père de famille, et en respectant les lois et règlements en vigueur. Il s'engage à utiliser les Services exclusivement pour ses besoins propres et dans le cadre d'un usage strictement privé, personnel et non professionnel. Il s'engage à ne faire aucune utilisation des Services à titre collectif, c'est-à-dire au profit de personnes extérieures au cercle familial, ni aucune utilisation à titre commercial. Il s'engage notamment à ne connecter les matériels mis à sa disposition par DARTY qu'à ses propres équipements, à ne mettre en œuvre aucune technique et aucun logiciel d'appel automatique, de ré-acheminement de communications ou de routage, à ne pas faire une utilisation ininterrompue de sa ligne en utilisant des techniques de composition automatique et en continu de numéros, et à ne pas détourner les Services de leur finalité dans un but lucratif. Le Client veillera au strict respect des lois relatives à la propriété littéraire et artistique, son attention étant attirée sur les dangers pour la création artistique des téléchargements et mises à disposition illicites. Il est en particulier rappelé au Client que les dispositions législatives applicables interdisent la diffusion et l'enregistrement de programmes télévisuels en vue d'une représentation ou reproduction au public en dehors du cercle familial. Le Client prend l'engagement de ne pas rendre des programmes disponibles sur le réseau Internet.

La fourniture des Services par DARTY est subordonnée au respect de ces engagements par le Client.

## 8. LA SUSPENSION DES SERVICES ET LA RESILIATION POUR INEXECUTION FAUTIVE

En cas de non-respect par le Client de ses obligations, et notamment en cas de défaut de paiement des sommes dues à DARTY et de non-respect des dispositions de l'article 7 des présentes Conditions Générales de Service, DARTY pourra soit suspendre soit constater la résiliation de plein droit du Contrat. La suspension et la résiliation de plein droit ne pourront intervenir qu'après une mise en demeure adressée au Client restée infructueuse pendant un délai de 15 jours.

En cas de non-respect par DARTY de ses obligations contractuelles, le Client pourra constater la résiliation de plein droit du Contrat 15 jours après une mise en demeure restée infructueuse adressée à DARTY.

Le constat de la résiliation de plein droit du Contrat par l'une ou l'autre des Parties rend les sommes dues immédiatement exigibles, et oblige le Client à restituer les Matériels conformément aux dispositions de l'article 3.1.3 des présentes Conditions Générales de Service.

## 9. LA DUREE DU CONTRAT

**9.1.** Le Contrat est conclu pour une durée indéterminée. Le Client est en droit de rompre le Contrat à tout moment, par lettre recommandée avec avis de réception adressée à DARTY. Afin de permettre au Client de rester à tout moment libre de son choix, le respect d'aucun délai de préavis ne lui est demandé. La demande du Client sera traitée dans les plus brefs délais, la rupture prenant effet au plus tard dans les 5 jours de la première présentation du courrier de résiliation.

Le prix des forfaits payés par avance est dû par le Client prorata temporis jusqu'à la date de rupture, le trop payé étant remboursé au Client sous réserve de la compensation prévue à l'article 3.1.3 ci-dessus. Le Client est toutefois avisé que les contraintes techniques liées à la facturation ont pour conséquence que si la lettre de résiliation parvient à DARTY postérieurement au 23 du mois, le forfait du mois suivant sera facturé et le prélèvement correspondant sera effectué. DARTY s'engage à restituer les sommes ainsi prélevées le mois suivant, lors du prochain cycle de facturation, prorata temporis de l'utilisation des Services.

DARTY pourra rompre le Contrat à tout moment, par lettre recommandée avec avis de réception adressée au Client. Afin de permettre au Client de bénéficier du temps suffisant pour prendre toutes les dispositions utiles, DARTY respectera un délai de préavis d'un mois commençant à courir à compter de la première présentation de la lettre de résiliation.

**9.2.** En cas de résiliation en application de l'article 9.1 le Client devra restituer les Matériels à DARTY conformément à l'article 3.1.3. des présentes Conditions Générales de Service.

**9.3.** La résiliation du Contrat entraîne la résiliation de toutes les options ainsi que la résiliation des abonnements aux chaînes ou bouquets de chaînes, à l'exception des abonnements de toute nature conclus avec tous prestataires autres que DARTY, pour lesquels il appartiendra au Client de prendre toutes les dispositions utiles soit pour les maintenir, soit pour les résilier, ce dont il fait en tous points son affaire.

**9.4.** Indépendamment de la résiliation du Contrat, le Client a toute liberté pour résilier, à tout moment, les abonnements aux options qu'il a souscrites (Service de Télévision, Pack Sécurité etc...). La résiliation de chaque option prendra effet dans les mêmes conditions que la résiliation du Contrat, l'article 9.1 ci-dessus s'appliquant de façon correspondante.

**9.5.** Les abonnements aux chaînes payantes et bouquets de chaînes payants sont conclus pour une durée indéterminée avec une période minimale de un mois. Le paiement est dû par mois entier à compter du mois au cours duquel intervient la souscription. Chacune des Parties peut résilier à tout moment tout ou partie de ses abonnements à des chaînes ou bouquets de chaînes. En cas de résiliation, le paiement est dû pour le mois entier au cours duquel elle intervient, sauf si la résiliation intervenait du fait de DARTY, auquel cas aucun paiement ne serait dû pour le mois au cours duquel elle intervient.

## 10. LA RESPONSABILITE

Les Parties sont responsables l'une à l'égard de l'autre du respect de leurs obligations contractuelles. La force majeure les exonère de leur responsabilité. Conformément au droit commun, et notamment à l'article 1151 du Code Civil, seuls les dommages directs et certains peuvent donner lieu à indemnité.

## 11. LES EVOLUTIONS TECHNIQUES ET LES MODIFICATIONS ULTERIEURES DES CONDITIONS CONTRACTUELLES

Le Client est informé que des évolutions techniques susceptibles d'améliorer la qualité des Services peuvent être nécessaires. Dans ce cadre, DARTY pourra effectuer des modifications ou mises à jour automatiques des Matériels et de leurs logiciels. Ces modifications ou mises à jour pourront entraîner une indisponibilité momentanée des Services. Sauf en cas d'urgence, DARTY préviendra le Client à l'avance en respectant un délai de préavis raisonnable. Par ailleurs, DARTY pourra être amené à modifier les termes du Contrat, le contenu des Services ainsi que les conditions tarifaires. Elle informera le Client par tout moyen au moins un mois avant l'entrée en vigueur de la modification des conditions contractuelles. Tant que le Client n'a pas expressément accepté les nouvelles conditions, il peut, jusque dans un délai de quatre mois après l'entrée en vigueur de ladite modification, résilier le Contrat, sans pénalités de résiliation et sans droit à dédommagement, dans les conditions de l'article 9 des présentes Conditions Générales de Service. A défaut, la modification sera réputée acceptée par le Client.

Le Client peut demander à bénéficier d'une autre offre proposée par DARTY que celle à laquelle il a souscrite. Il est invité à contacter à cette fin un conseiller de l'assistance téléphonique DARTY, qui vérifiera avec lui s'il remplit les conditions pour bénéficier de l'offre souhaitée et, si tel est le cas, lui indiquera les démarches à effectuer. Le Client est également invité à contacter l'assistance téléphonique DARTY s'il souhaite bénéficier de services optionnels proposés par DARTY auxquels il n'a pas initialement souscrit, ou au contraire résilier ceux auxquels il est déjà abonné. L'assistance téléphonique DARTY est en permanence à la disposition du Client pour lui permettre de bénéficier des services disponibles les plus adaptés à ses souhaits.

## 12. LES REGLES SPECIFICIQUES APPLICABLES EN CAS DE VENTE A DISTANCE

Conformément à l'article L 212-20 du Code de la Consommation, le Client qui a souscrit un abonnement à distance dispose d'un délai de sept jours francs pour exercer son droit de rétractation sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités. Le délai de sept jours francs court à compter de l'acceptation de l'offre ou à compter de la réception des Matériels, Darty s'engageant à appliquer le délai le plus favorable au Client. Lorsque ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant. Les Matériels mis à la disposition du Client devront être restitués complets et en bon état de fonc-

tionnement et d'aspect dans le délai de rétractation. Les frais de retour des Matériels sont à la charge du Client. En cas de restitution de Matériels incomplets ou détériorés du fait d'événements non imputables à DARTY, le Client devra s'acquitter de la valeur de remplacement conformément au barème fixé dans l'Annexe Tarifaire. Conformément à l'article L 121-20-2 du Code de la Consommation, le droit de rétractation ne peut être exercé si les Services ont été fournis au Client avec son accord avant la fin du délai de sept jours francs.

## 13. LES DONNEES PERSONNELLES

DARTY prend toutes les mesures propres à assurer la protection, l'intégrité et la confidentialité des données à caractère personnel qu'elle détient et qu'elle traite. Sauf pour satisfaire à des obligations légales, DARTY s'engage à ne communiquer les données du Client à des sociétés ne faisant pas partie du même groupe que DARTY que dans la mesure nécessaire à l'exécution du Contrat. Conformément à la loi « informatique et libertés » n° 78-17 du 6 janvier 1978, le Client dispose d'un droit d'accès aux données à caractère personnel le concernant ainsi que d'un droit de rectification par courrier adressé à DARTY à l'adresse suivante : Service Client, TSA 80002, 93183 MONTREUIL CEDEX. Le Client s'engage à communiquer des informations exactes et à les mettre à jour. Conformément à l'article L34-5 du Code des Postes et Communications électroniques, DARTY s'interdit toute utilisation des coordonnées du Client à des fins de prospection directe sans son consentement préalable, sauf, le cas échéant, conformément au 4<sup>ème</sup> alinéa de cette disposition, pour des produits ou services analogues à ceux qui font l'objet du Contrat.

DARTY communiquera des informations nominatives concernant un Client en cas de réquisition judiciaire et à toute autorité qui effectuerait des vérifications ou enquêtes en relation avec des contenus et/ou services illicites accessibles via le réseau Internet ou téléphonique ou avec des activités illicites.

## 14. LE REGLEMENT DES DIFFERENDS

Pour toute difficulté, le Client est invité à s'adresser au service d'assistance téléphonique de DARTY, qui s'efforcera de trouver avec lui une solution amiable. A défaut de trouver une solution lui donnant satisfaction, le Client pourra également adresser toute réclamation par courrier au Service Clients, à l'adresse suivante : Service Clients Dartybox, TSA 80002, 93183 MONTREUIL CEDEX. DARTY s'engage à répondre immédiatement, et au plus tard dans les 24 heures, à toute réclamation faite auprès du service d'assistance téléphonique, et à répondre dans un délai de 5 jours ouvrables aux réclamations faites par courrier. Faute de trouver un accord amiable, le Client pourra saisir les tribunaux compétents en application des règles légales.

Le Contrat est régi par la loi française.

### CONDITIONS GÉNÉRALES DE SERVICE APPLICABLES À COMPTER DU 02 OCTOBRE 2007

DARTY TELECOM – SNC AU CAPITAL DE 30.000.000 €  
SIÈGE SOCIAL : 14 ROUTE D'AULNAY, 93440 BONDY  
RCS BOBIGNY B 480 499 763  
CODE APE : 642 C – CODE TVA INTRACOMMUNAUTAIRE :  
FR52480499763  
ADRESSE DE CORRESPONDANCE  
ET DES SERVICES ADMINISTRATIFS ET TECHNIQUES :  
DARTY  
42, RUE ARMAND CARREL  
93100 MONTREUIL



### DÉFINITIONS

#### ADSL

Désigne une technologie permettant la transmission à haut débit sur la paire de cuivre du réseau téléphonique, de données de toute nature (sons, images fixes ou animées), sous réserve des caractéristiques techniques de la ligne téléphonique du Client. Elle offre un débit asymétrique : les flux en provenance du réseau Internet sont transmis à un débit plus important que ceux transmis du Client vers le réseau.

#### Client

Désigne la personne physique contractant avec DARTY des Services dont elle accepte les conditions énoncées au Contrat.

#### Contrat

Désigne la convention conclue entre le Client et DARTY. Le Contrat comprend le formulaire de souscription, les Conditions Générales de Service et leurs Annexes, à savoir la présente Annexe Technique ainsi que l'Annexe Tarifaire.

#### Débit

Les débits dépendent du type d'abonnement, des caractéristiques de la ligne téléphonique entre le Client et l'Opérateur Historique, et du moyen de raccordement à l'ordinateur du Matériel (WiFi, USB, Ethernet).

- En Dégroupage Total ou Dégroupage Partiel, le débit IP (débit d'usage) peut atteindre, en fonction des Services souscrits, 16,6 Mbits/s (soit 20 Mbits/s en débit ADSL) pour les flux descendants (du réseau vers le Client) et jusqu'à 0,8 Mbits/s (soit 1 Mbits/s en débit ADSL) pour les flux montants (du Client vers le réseau).
- Pour les zones non dégroupées par DARTY, le débit IP (débit d'usage) peut atteindre 8,0 Mbits/s (soit 10,250 Mbits/s en débit ADSL) pour les flux descendants (du réseau vers le Client) et jusqu'à 820 Kbits/s (soit 1024 kbits/s en débit ADSL) pour les flux montants (du Client vers le réseau).

Ces débits sont donnés à la date de signature du contrat, et pourront évoluer en fonction des évolutions techniques des Matériels, du réseau de DARTY, ou de la topologie des lignes téléphoniques de l'Opérateur Historique.

#### Dégroupage

Consiste à équiper la ligne téléphonique traditionnelle (ou boucle locale) gérée par l'Opérateur Historique d'équipements permettant la transmission large bande, en particulier par une modulation ADSL. La DartyBox constitue l'équipement d'extrémité situé chez le Client qui permet de recevoir ou de transmettre les flux numériques en protocole IP (Internet Protocol). Il existe deux types de dégroupage :

Le Dégroupage Partiel par lequel l'Opérateur Historique filtre la ligne téléphonique du Client pour continuer à délivrer des services téléphoniques classiques tout en permettant à DARTY de fournir des Services haut débit (envoi de fichier, mails, téléphonie sur IP, chaînes TV, téléchargement ...). Le Client continue à payer à l'Opérateur Historique l'abonnement téléphonique et l'usage des Services de téléphonie traditionnels.

Le Dégroupage Total par lequel l'Opérateur Historique redirige la ligne téléphonique du Client vers le réseau DARTY qui opère l'ensemble des Services haut débit (envoi de fichier, mails, téléphonie sur IP, chaînes TV,

téléchargement ...). Le Client ne paye plus l'abonnement téléphonique à l'Opérateur Historique mais uniquement l'usage des Services haut débit à DARTY.

Le Dégroupage Total nécessite que le Client dispose d'un abonnement téléphonique avec l'Opérateur Historique avant de souscrire aux services de DARTY, ou qu'il ait souscrit à une offre en Dégroupage Total avec portabilité auprès d'un autre opérateur. Le Client ne pourra pas bénéficier du Dégroupage Total s'il souscrit à une offre Internet Haut Débit sans téléphonie illimitée.

#### 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 du réseau de boucle locale de l'Opérateur Historique, 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 force majeure, ne sera pas comptabilisée pour le calcul de la durée d'indisponibilité.

#### 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, et de la diffusion des chaînes TV sur ADSL.

#### 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 indifféremment soit des équipements d'accès au réseau (DartyBox), soit des décodeurs TV équipés ou non de disques durs (DartyBox TV Premium et DartyBox TV). Le terme "Matériels" ne recouvre pas les accessoires acquis par le client (tels que le Kit WiFi ou le Kit CPL).

#### Numéro géographique

Les numéros géographiques sont des numéros téléphoniques à dix chiffres qui commencent par 01, 02, 03, 04 ou 05.

#### Opérateur Historique

Désigne France Telecom, opérateur qui gère et maintient les lignes de cuivre (ou lignes téléphoniques traditionnelles) entre le local du Client et les centres de raccordement des abonnés dans lesquels les opérateurs installent leurs équipements de télécommunications.

#### Portabilité du numéro

La Portabilité du numéro offre la possibilité à tout client d'un opérateur télécom de conserver son numéro géographique lorsqu'il change d'opérateur sans changer d'implantation géographique ou de conserver son numéro non géographique, lorsqu'il change d'opérateur tout en demeurant en métropole. Le Client doit faire une demande de conservation du numéro adressée à DARTY, cette demande valant résiliation des services fournis à l'abonné par son précédent opérateur. Par cette demande, l'abonné donne mandat à DARTY pour effectuer les opérations de portage de son numéro et résilier les services auprès du précédent opérateur du client.

#### Présélection du numéro

La Présélection du numéro permet à un abonné appelant de ne pas avoir à composer le numéro indicatif de DARTY (indicatif de 4 chiffres), celui-ci étant automatiquement composé par les équipements du réseau de DARTY.

#### Service

Désigne indifféremment les Services d'accès Internet haut débit, les Services de messagerie, les Services de téléphonie sur réseau commuté et sur IP, les Services de TV sur ADSL, et leurs options souscrites par le Client et fournies par DARTY à ses Clients dans les conditions définies dans les Conditions Générales de Services.

#### Espace de stockage temporaire de courriers électroniques

Les Services de messagerie incluent un espace d'une capacité de 30 Mo permettant de stocker temporairement des messages électroniques. La taille de chaque message stocké sur cet espace ne peut excéder 5 Mo.

#### Services confort

Désignent un ensemble de Services complémentaires de la téléphonie.

- Renvoi Inconditionnel : Tous les appels à destination du Client sont renvoyés vers un numéro défini au préalable par le Client. Les appels renvoyés sont facturés selon les conditions définies dans l'Annexe Tarifaire.
- Renvoi sur Non Réponse : Les appels sans réponse sont renvoyés vers un numéro défini au préalable par le Client, ou à défaut vers sa messagerie vocale.
- Renvoi sur Occupation : Lorsque le Client est en communication, les appels qu'il reçoit sont redirigés vers un numéro qu'il a préalablement défini ou à défaut vers sa messagerie vocale.
- Secret du numéro : Le numéro du Client sera dissimulé à ses correspondants pour tous les appels émis, de manière permanente ou appel par appel.
- Présentation du numéro : Permet de visualiser le numéro du correspondant qui initie l'appel à condition que le numéro ne soit pas caché et que le terminal du Client lui permette d'afficher cette information.
- Rejet des Appels Anonymes : Les appels dont le numéro de téléphone est dissimulé n'aboutissent pas et sont renvoyés automatiquement vers une annonce.
- Signal d'Appel : Lorsque le Client est en communication, un signal d'appel est émis dans son combiné dès qu'un nouvel appel lui est présenté. Le signal d'appel est prioritaire sur le renvoi sur occupation.
- Double Appel : Le Client peut recevoir deux communications

simultanément. Il ne s'agit pas d'une conférence, les trois correspondants ne pouvant communiquer simultanément entre eux.

- Restriction des Appels Sortants : Le Client peut bloquer tous les appels au départ de sa ligne. Il doit faire usage d'un code PIN pour protéger sa ligne.
- Messagerie Vocale : Le Client dispose 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. Le Client a la possibilité d'enregistrer un message d'accueil d'une durée maximale d'une minute.

### 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 de DARTY. Le client pourra prendre connaissance des zones de couverture sur le site [www.dartybox.com](http://www.dartybox.com)

## CONDITIONS TECHNIQUES PRÉALABLES À L'UTILISATION DES SERVICES

### Éligibilité de la ligne

Les Services sont disponibles uniquement à partir des lignes analogiques du réseau téléphonique de l'Opérateur Historique éligibles aux technologies ADSL. Les lignes ISDN/RNIS ou d'un groupement de lignes numériques ou analogiques, les lignes des câblo-opérateurs, les lignes raccordées à un commutateur d'entreprise (PABX), les lignes équipées d'une téléalarme ou de télémesure, les lignes filaires raccordées sur des réseaux autres que celui de l'Opérateur Historique, les communications ou liaisons radio de quelque nature que ce soit, les lignes temporaires et les lignes rattachées à des abonnements spécifiques sont incompatibles avec les Services.

NB: Si le souscripteur dispose d'une ligne non éligible aux Services de DARTY, il lui sera possible de prendre contact avec l'Opérateur Historique et de lui demander l'installation d'une ligne analogique supplémentaire puis de souscrire aux Services de DARTY.

### Éligibilité aux Services

Le Client ne pourra bénéficier que d'une seule souscription aux Services par ligne téléphonique, celle-ci devant être située dans la Zone de Couverture.

La qualité et la disponibilité des Services sont tributaires des caractéristiques techniques de la ligne téléphonique du Client qui ne peuvent être mesurées qu'une fois la ligne téléphonique raccordée au Matériel et au réseau de l'Opérateur Technique. En outre, l'Opérateur Historique se réserve le droit de refuser une demande de dégroupage, ou de procéder à des aménagements dans son réseau de boucle locale, en application des dispositions de l'Offre de Référence d'Accès à la Boucle Locale en vigueur, se traduisant par une perte partielle ou totale des Services. L'accès aux chaînes payantes - "pack TNT max" - de la TNT n'est possible que dans les zones géographiques couvertes par la TNT.

### 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, TV, terminaux numériques ...) sont compatibles avec les Matériels. Il pourra bénéficier de renseignements par l'intermédiaire des conseillers DARTY en magasin ou en appelant le service commercial au 3234 « DartyBox Direct » (0,12€ TTC par minute et temps d'attente gratuit depuis une ligne fixe de l'Opérateur Historique et de la DartyBox).

Pour utiliser les offres Internet haut débit de DARTY, le Client devra disposer d'un ordinateur ayant la configuration minimale suivante :

- Système d'exploitation pour PC Windows 98SE, Millenium, 2000, XP et Vista, ou
- Système d'exploitation pour MAC OS 8.6 et supérieur
- Lecteur CD-Rom
- Processeur type Pentium II, 400 Mhz (PC), ou
- Power PC G3, 233MHz (MAC)
- Mémoire Ram : 128Mo
- Espace Disque Dur avec 30 MO d'espace libre
- Port USB Master ou Ethernet 100BT
- Résolution écran minimale 1024 x 768

Le PC doit être équipé du système d'exploitation XP ou VISTA, d'un navigateur internet et du logiciel Windows Media Player version 10 au minimum pour permettre en outre l'accès au Service de TV sur PC. Ce Service n'est pas disponible sur micro-ordinateur MAC.

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.

Pour bénéficier des services de TV sur ADSL de DARTY, le Client devra disposer d'un téléviseur ou d'un vidéoprojecteur ayant les interfaces et formats vidéo suivants :

- Standard PAL ou SECAM
- Prise Péritel, ou
- Entrée RCA vidéo, ou
- Entrée YUV, ou
- Prise HDMI / HDCP
- Format SD 720x576 – Aspect Ratio : 4:3 et 16:9
- Format HD 1280x720 (720p) - Aspect Ratio : 4:3 et 16:9
- Format HD 1920x1080 (1080i) Aspect Ratio : 4:3 et 16:9

## 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 suivants :

Critères	Engagement
Délai maximum d'activation des Services	75% en 22 jours calendaires 99% en 30 jours calendaires
Délai de prise d'appel par l'assistance téléphonique	99% < à 30 secondes
Délai de mise à disposition d'une chaîne TV achetée via la télécommande	12 heures

DARTY s'engage à maintenir les Services avec une disponibilité globale, des temps de rétablissement et les niveaux de qualité suivants :

Critères	Engagement
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	99,55% par trimestre
Taux de disponibilité des Services de TV sur ADSL	99,00% par trimestre
Temps de rétablissement des Services d'accès Internet	99% < à 6 heures
Temps de rétablissement des Services de messagerie	99% < à 5 heures
Temps de rétablissement des Services de téléphonie sur IP	99% < à 5 heures
Temps de rétablissement des Services de TV sur ADSL	99% < à 4 heures
Niveau de qualité des Services d'accès Internet.	Débit minimum garanti : - En zones dégroupées, le débit varie de 640K ATM (soit 512K IP, débit minimum) à 20 Méga ATM (soit 16 Méga IP). - En zones non dégroupées, le débit varie de 640 K ATM (soit 512K IP, débit minimum) à 10 Méga ATM (soit 8 Méga IP).
Niveau de qualité des Services de TV sur ADSL	MOS* supérieur ou égal à 3,5 pour 95% des appels depuis ou vers un abonné DartyBox et vers le Niveau de qualité des Services de téléphonie sur IP réseau ligne fixe de l'opérateur historique en excluant les éventuels problèmes liés à la qualité de la boucle locale de l'opérateur historique
Niveau de qualité des Services de TV sur ADSL	VQM** supérieur ou égal à 4 (sur une base 5 pour la réception via TNT) pour les chaînes diffusées en définition standard (SD)

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

\*\* 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