

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

L'adresse du logement à desservir doit se situer en France métropolitaine dans une zone géographique dans laquelle le raccordement au Réseau est possible. 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, savoir si son logement remplit cette condition.

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, le Contrat est résilié de plein droit, chacune des Parties pouvant constater cette résiliation à tout moment.

## 3. LA LOCATION DE MATERIELS

### 3.1. L'installation des Matériels donnés en location

Selon les Services choisis, DARTY loue au 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/des décodeur(s) 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 si le logement est déjà raccordé au réseau câblé. 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 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). Les Matériels sont installés par DARTY en cas de création d'un raccordement.

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

Les Matériels demeurent la propriété de DARTY ou de son auteur. 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.

### 3.3. 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 10 jours après la restitution des Matériels complets et en bon état de fonctionnement et d'entretien.

## 4. LES SERVICES FOURNIS PAR DARTY

### 4.1. Le Service d'accès Internet Très Haut Débit

Le Service d'accès Internet Très Haut Débit permet au Client d'accéder au réseau Internet par le réseau câblé, avec un débit maximal qui est précisé dans l'Annexe Technique et qui est fonction du moyen de raccordement du modem à son ordinateur ainsi que du nombre simultané d'utilisateurs en aval du Point de Raccordement collectif.

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 connexion ou déconnexion 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. Le Service Internet Très 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.

## 4.2. Le Service de messagerie

Le Service de messagerie fourni par DARTY comprend :

- La fourniture de six 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 antispam et un anti-virus.

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.

## 4.3. Le Service de téléphonie

### 4.3.1 Le service de téléphonie sur IP

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

- L'attribution d'un numéro de téléphone si le Client n'a pas souhaité bénéficier de la Portabilité ou si celle-ci s'est révélée impossible à mettre en oeuvre
- 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
  - La Communication à trois

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 disposer d'un second abonnement téléphonique, par exemple de téléphonie mobile.

Le Client bénéficie de la Portabilité de son numéro téléphonique s'il en fait la demande lors de la souscription de son abonnement. Il donne mandat à DARTY pour effectuer les opérations de portage de son numéro. La demande de portage vaut demande de résiliation du contrat conclu avec l'ancien opérateur conformément aux dispositions applicables du Code des Postes et Communications Electroniques. Le Client ne choisit pas de bénéficier de la Portabilité, ou s'il a fait ce choix mais que la mise en œuvre de la Portabilité est impossible pour des raisons étrangères à DARTY, un nouveau numéro de téléphone lui est attribué.

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.

### 4.3.2 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.

## 4.4. Le Service de Télévision

Le Service de Télévision consiste en la fourniture de programmes télévisuels et radiophoniques destinés au public, diffusés par le réseau câblé, aux fins d'être visualisés ou écoutés sur un téléviseur. Le Client a accès à des programmes inclus dans son abonnement au Service de Télévision, et dispose de la faculté de souscrire des abonnements payants pour des chaînes et des bouquets de chaînes, complémentaires à l'offre de base proposée par DARTY. La liste des chaînes et des bouquets disponibles, ainsi que le prix des abonnements proposés par leurs éditeurs ou distributeurs, sont notamment disponibles dans les magasins DARTY, auprès des conseillers de l'assistance téléphonique DARTY, et sur le site Internet [www.dartybox.com](http://www.dartybox.com). La liste des chaînes et bouquets disponibles est susceptible d'évoluer dans le temps, en fonction, en particulier, de l'intérêt qu'ils suscitent, de l'évolution de leur contenu et de la qualité de leur diffusion.

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.

Conformément à la recommandation du CSA, un dispositif de verrouillage d'accès pour les programmes de catégorie V (oeuvres interdites aux mineurs, programmes pornographiques ou de grande violence) est à la disposition du Client. A cet effet, le Client est informé de la nécessité de créer dans son décodeur numérique (par le biais de sa télécommande), tel que décrit dans le guide de l'utilisateur, un code spécifique pour l'accès aux Programmes de catégorie V. Il doit en outre apporter un soin particulier afin que ce code demeure confidentiel. Toute personne qui permettrait à des mineurs d'avoir accès à de tels programmes s'exposerait à des sanctions pénales.

## 4.5. Le raccordement au réseau câblé

### 4.5.1 Le raccordement au réseau câblé si le logement n'est pas encore câblé ou si la prise câble est inactive

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 du logement, (i) la pose d'un câble d'une longueur maximale de dix mètres à partir du point d'entrée au domicile du Client, (ii) la fourniture et la pose d'une prise double, (iii) ainsi que le branchement et la mise en service des Matériels.

Les travaux supplémentaires non visés à l'alinéa précédent seront réalisés au tarif forfaitaire indiqué dans l'Annexe Tarifaire ou feront l'objet d'un devis préalablement accepté par le Client, et seront facturés en supplément de l'abonnement conformément à l'Annexe tarifaire ou au devis.

Le Client fait son affaire de l'obtention des autorisations éventuellement nécessaires au raccordement.

Le Client et DARTY conviendront d'un rendez-vous pour effectuer le raccordement. 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 (i) de la date de signature du Contrat ou, si elle est plus tardive, (ii) de la date de communication par le Client des justificatifs demandés lors de la souscription, (iii) de la date de communication des autorisations nécessaires, ou (iv) de la date à laquelle le Client appelle DARTY pour convenir d'un rendez-vous. Le client s'engage à ne pas refuser plus de trois propositions de rendez-vous.

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.

La présence du Client ou, le cas échéant, celle d'un mandataire habilité à décider du parcours du câble et à signer le compte rendu d'intervention, est indispensable lors de toute intervention.

Si le raccordement présente des difficultés techniques particulières non imputables à DARTY, ou s'il nécessite des investissements d'un montant supérieur au prix de l'abonnement annuel, DARTY pourra renoncer à y procéder.

Le Contrat sera alors caduc et réputé n'avoir jamais existé, et les sommes éventuellement versées par le Client lui seront remboursées dans un délai maximum de dix (10) jours.

Le raccordement et, le cas échéant, les autres prestations effectuées, font l'objet d'un compte rendu d'intervention contradictoire, daté et signé par les parties. Le compte rendu atteste de la date de l'intervention, du détail des travaux effectués, et consigne l'acceptation de ceux-ci et de la mise en place des Services par le Client.

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 précédent.

### 4.5.2. Le raccordement au réseau câblé si le logement est déjà câblé et dispose d'une prise active

Si le logement est déjà câblé et bénéficie d'une prise active, le branchement est effectué par le Client. En cas de difficulté, les conseillers de DARTY lui procurent toute l'assistance nécessaire (voir article 3.1 ci-dessus).

### 4.5.3 Travaux postérieurs au raccordement

Pendant toute la durée de son abonnement le Client peut faire appel à DARTY s'il souhaite modifier son installation, par exemple pour déplacer une prise ou en poser de nouvelles. Ces travaux sont réalisés au tarif forfaitaire indiqué dans l'Annexe Tarifaire ou font l'objet d'un devis préalablement accepté par le Client, et seront facturés en supplément de l'abonnement conformément à l'Annexe Tarifaire ou au devis.

#### **4.6. Les conséquences de la souscription du Contrat et de l'activation des Services**

Le Client fait son affaire de la résiliation des abonnements souscrits auprès d'autres fournisseurs de services dont l'utilisation est incompatible avec les Services rendus au titre du présent Contrat, et de ses suites éventuelles. Si le Client dispose d'un abonnement auprès d'un opérateur et souhaite bénéficier de la Portabilité du numéro qui lui est associé, la résiliation de cet abonnement sera toutefois effectuée par DARTY auprès de l'ancien opérateur en exécution du mandat qui est donné à cette fin par le Client, le Client devant s'abstenir du fait de ce mandat de procéder lui-même à la résiliation, sous peine de risquer de perdre le bénéfice de la Portabilité.

#### **5. L'ASSISTANCE DARTY ET L'ÉCHANGE DES MATÉRIELS**

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 (0,12€ TTC/min depuis une ligne fixe) ou au numéro 098 098 3234, au prix d'un appel local. Le temps d'attente est gratuit depuis une ligne DartyBox. 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.

#### **6. LES ENGAGEMENTS RELATIFS A LA QUALITÉ 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.

#### **7. LES TARIFS ET LES CONDITIONS DE PAIEMENT**

##### **7.1 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 permanent de leur forfait mensuel d'abonnement. En cas d'interruption des Services tenant au fait de DARTY 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.

##### **7.2 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 des Services, en même temps que le prix du forfait exigible pour le mois suivant. La date d'activation des Services est (i) le jour de la souscription de l'abonnement si le logement du Client est déjà câblé et dispose d'une prise active et (ii) la date du raccordement si le logement n'est pas câblé, ou si la prise est inactive, au moment de la souscription de l'abonnement.

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, est facturé mensuellement à terme échu.

– Le prix des abonnements à des options payantes, est facturé mensuellement à terme à échoir.

DARTY pourra facturer, sur les factures suivantes, toute consommation qui n'aurait pas donné lieu à facturation. 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. Il est toutefois précisé que DARTY pourra 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 donné par celui-ci.

##### **7.3 Les modalités de facturation**

Le Client autorise DARTY à lui délivrer sous forme électronique les factures des Services rendus au titre du Contrat et des abonnements facturés par DARTY au nom et pour le compte de tiers. 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.

##### **7.4 Les modalités de paiement**

Les sommes dues par le Client à DARTY au titre du Contrat et des abonnements facturés par DARTY au nom et pour le compte de tiers 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 commerciale Darty.

#### **8. 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 oeuvre 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.

#### **9. 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 3.3 des présentes Conditions Générales de Service.

#### **10. LA DUREE DU CONTRAT**

**10.1.** Le Contrat est conclu pour une durée indéterminée, avec une période minimale d'exécution de douze mois commençant à courir à compter de la date de mise en place des Services, à savoir la date de souscription si le logement du Client est câblé et dispose d'une prise active, et la date de raccordement dans le cas inverse.

**10.1.1.** Postérieurement à la période minimale, le Client est en droit de rompre le Contrat à tout moment, par lettre

recommandée avec avis de réception adressée à DARTY. 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 10 jours de la première présentation du courrier de résiliation. Le Client peut toutefois demander que la résiliation prenne effet postérieurement.

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 3.3 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.

**10.1.2.** Si le Client résilie le Contrat avant l'expiration de la période minimale, il est redevable, outre le prix des consommations, de la totalité des forfaits mensuels restant dus jusqu'à la fin de la période d'engagement. Aucune somme ne sera cependant due au titre de la période restant à courir si la résiliation intervenant durant la période initiale résulte de motifs légitimes, et notamment en cas de licenciement, de décès ou de déménagement dans une zone non raccordable ou non éligible aux offres ADSL de DARTY. Le Client, ou ses ayants droit, devra, à l'appui de sa demande de résiliation, fournir tous justificatifs propres à établir la légitimité du motif. Si le motif de résiliation est légitime, les dispositions de l'article 10.1.1 ci-dessus s'appliquent.

**10.2.** En cas de résiliation le Client devra restituer les Matériels à DARTY conformément à l'article 3.3 des présentes Conditions Générales de Service. La restitution d'un décodeur TV avant l'expiration d'une période de location de 12 mois entraîne le versement de l'indemnité pour restitution anticipée prévue à l'Annexe Tarifaire.

**10.3.** La résiliation du Contrat entraîne la résiliation de toutes les options. Il appartiendra au Client de prendre toutes les dispositions utiles soit pour maintenir, soit pour résilier, les abonnements de toute nature conclus avec tous prestataires autres que DARTY, ce dont il fait en tous points son affaire. La résiliation du Contrat entraîne ou non la résiliation des abonnements à des chaînes payantes de télévision ou à des bouquets payants de chaînes de télévision en fonction des dispositions contenus dans les contrats relatifs à ces abonnements. Le Client est invité à s'y référer.

**10.4.** 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, les articles 10.1.1 et 10.2 ci-dessus s'appliquant de façon correspondante.

**10.5.** Les contrats d'abonnement aux chaînes payantes et bouquets de chaînes payants proposés par DARTY sont conclus par le Client avec l'éditeur ou le distributeur de ces chaînes et bouquets, le cas échéant par l'intermédiaire de DARTY agissant en qualité de mandataire, aux conditions, notamment tarifaires et de durée, proposées par l'éditeur ou le distributeur. Même si leur facturation est assurée par

DARTY en vertu d'un mandat de facturation donné par l'éditeur ou le distributeur, et même si le contrat d'abonnement est conclu par son intermédiaire, DARTY demeure étranger à la relation contractuelle qui se noue exclusivement entre l'éditeur ou le distributeur des chaînes ou bouquets et le Client, l'éditeur ou le distributeur étant seul responsable de l'exécution des engagements pris aux termes du contrat d'abonnement.

## 11. 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.

## 12. 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, remplacements ou mises à jour automatiques des Matériels et de leurs logiciels. Ces modifications, remplacements 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 10 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.

## 13. LES REGLES SPECIFIQUES APPLICABLES EN CAS DE VENTE A DISTANCE

Conformément à l'article L 121-20 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 fonctionnement 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'évènements 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.

## 14. 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 et de suppression de celles-ci. Ce droit est exercé par courrier adressé à DARTY à l'adresse suivante : DARTY 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 4ème 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 illégales.

## 15. 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 : DARTY 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

**26 MAI 2009**

DARTY TELECOM

SNC AU CAPITAL DE 60.000.000 €

SIÈGE SOCIAL :

14 ROUTE D'AULNAY, 93440 BONDY

RCS BOBIGNY B 480 499 763

CODE APE : 6110 Z

CODE TVA INTRACOMMUNAUTAIRE :

FR52480499763

ADRESSE DE CORRESPONDANCE

ET DES SERVICES ADMINISTRATIFS

ET TECHNIQUES :

DARTY

42, RUE ARMAND CARREL

93100 MONTREUIL

## DÉFINITIONS

### 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.

### 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

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 de 1Go permettant de stocker temporairement

des messages électroniques. La taille de chaque message stocké sur cet espace ne peut excéder 20 Mo.

### 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, 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 (modem DartyBox THD), soit des décodeurs TV équipés ou non de disques durs (Décodeur TV THD et Décodeur Enregistreur TV THD). Le terme "Matériels" ne recouvre pas les accessoires acquis par le client (tels que le Kit CPL, 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.

### Portabilité du numéro

La Portabilité du numéro offre la possibilité à tout client de conserver son numéro géographique lorsqu'il change d'opérateur sans changer d'implantation géographique ou de conserver son numéro non géographique dans tous les cas.

Le client doit être titulaire de l'abonnement lié à l'ancien numéro. Le Client doit faire une demande de conservation du numéro adressée à DARTY. Par cette demande, l'abonné donne mandat à DARTY pour effectuer les opérations de portage de son numéro et résilier le contrat conclu auprès de l'opérateur précédent conformément aux dispositions du Code des Postes et Communications Electroniques (Article D.406-18). L'attention du Client est attirée sur le fait que son opérateur précédent est susceptible de rejeter la demande de Portabilité.

### 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.

### Services

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

### 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.
- Conversation à Trois : les trois correspondants peuvent avoir une conversation simultanée.
- 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 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](http://www.dartybox.com).

## CONDITIONS TECHNIQUES PRÉALABLES À L'UTILISATION DES SERVICES

### Eligibilité 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

### Eligibilité aux Services

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

La qualité et la disponibilité des Services sont tributaires des caractéristiques techniques du réseau câblé qui ne peuvent être mesurées qu'une fois effectués le branchement du Matériel et le raccordement au réseau câblé exploité par DARTY.

La disponibilité du Service de VOD et la disponibilité du Service de télévision numérique sont fonction de la localisation du logement.

### Compatibilité des Matériels et des équipements domestiques du Client

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 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 2000, XP ou Vista,
- Système d'exploitation pour MAC OS 10.3 et supérieur
- Lecteur CD-Rom
- Processeur type Pentium III, 600 Mhz (PC), ou
- Power PC G3, 233MHz (MAC)
- Mémoire vive (Ram) : 256Mo
- Espace disponible sur le Disque Dur : 300 Mo
- Port Ethernet 100BT
- Résolution écran minimale : 1024 x 768

Pour permettre en outre l'accès au Service de TV sur PC, le PC doit être équipé du système d'exploitation Windows XP ou VISTA, d'un navigateur internet (Internet Explorer 6 et supérieur) et du logiciel Windows Media Player version 10 au minimum. Ce Service n'est pas disponible sur micro-ordinateur MAC.

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.

Pour bénéficier des services de TV de DARTY, le Client devra disposer d'un téléviseur ou d'un vidéo projecteur conforme aux normes en vigueur.

## 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	Engagement
Délai maximum d'activation des Services	1° Pour les logements pré-câblés disposant d'une prise active : 6 heures 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 (i) de la date de signature du Contrat ou, si elle est plus tardive, (ii) de la date de communication par le Client des justificatifs demandés lors de la souscription, (iii) de la date de communication des autorisations nécessaires, ou (iv) de la date à laquelle le Client appelle DARTY pour convenir d'un rendez-vous. 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. 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 précédent.
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
Taux de disponibilité des Services de Télévision par réseau câblé	99,55% 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. De ce fait le débit IP varie de 512 Kbits/s à 30 méga ou à 100 méga 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
Niveau de qualité des Services de Télévision par réseau câblé	VQM** supérieur ou égal à 4 (sur une base 5 pour la réception via TNT) pour les chaînes diffusées en définition standard (SD)

\* Le 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