

NOS CONDITIONS POUR DARTYBOX ADSL AU 1^{ER} OCTOBRE 2012

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

LA DESCRIPTION DE NOS CONDITIONS POUR DARTYBOX ADSL

A quoi servent Nos Conditions pour DartyBox ADSL ?

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

A qui s'adressent Nos Conditions pour DartyBox ADSL ?

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

LES CONDITIONS D'ABONNEMENT

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

Vous pouvez souscrire un abonnement DartyBox ADSL auprès de nos vendeurs dans les magasins DARTY, par téléphone au 3234 (0.12 € par minute depuis une ligne fixe) ou sur le site www.dartybox.com. Vous bénéficiez de toute l'aide nécessaire de nos vendeurs-conseil en magasin ou des conseillers du Service Clients pour vérifier si les conditions d'accès aux Services sont bien remplies.

Quelles sont les conditions d'éligibilité à une offre DartyBox ADSL ?

1. Vous devez disposer, selon l'offre que vous souhaitez souscrire, des équipements compatibles (ordinateur, téléphone, téléviseur) dont vous trouverez les caractéristiques nécessaires dans l'Annexe Technique.
2. Votre ligne téléphonique doit se situer, en France métropolitaine, dans une zone géographique éligible aux Services (voir l'Annexe Technique). Nous vous invitons à consulter nos conseillers pour savoir à quels Services vous avez accès dans cette zone, ou à vous rendre sur www.dartybox.com pour tester votre éligibilité.
3. Votre ligne téléphonique :
 - doit être analogique,
 - ne doit pas faire partie d'un groupement de lignes,
 - doit être compatible avec la technologie ADSL.

Vous retrouverez dans l'Annexe Technique les catégories de lignes exclues.

Vous devez connaître le numéro téléphonique géographique dont vous disposez auprès de l'Opérateur Historique.

Vous pouvez également souscrire à une offre DartyBox ADSL si vous connaissez le numéro géographique du précédent occupant du logement, ou si vous disposez d'un numéro de référence temporaire, ou du numéro de référence technique de la ligne (pour plus de précisions, nous vous invitons à vous reporter à l'Annexe Technique).

En cas de souscription à une offre en dégroupage partiel et en cas de souscription de l'offre en zone non dégroupée (à l'exception de l'offre Internet + Téléphonie fixe avec abonnement téléphonique inclus), vous devrez conserver votre abonnement auprès de l'Opérateur Historique pendant toute la durée de Notre Contrat de Services, sauf en cas d'évolution vers une offre en dégroupage total.

Quelles sont les formalités pour souscrire un abonnement DartyBox ADSL ?

Pour souscrire, vous devez vous munir des documents suivants :

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

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

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

Attention, Darty ne pourra procéder à l'activation de vos services qu'à partir du moment où vous nous aurez transmis l'ensemble des documents demandés.

Lors de votre souscription, dans le cadre du Service de téléphonie, vous donnez mandat à Darty d'effectuer, en votre nom et pour votre compte, auprès de votre ancien opérateur ou de l'Opérateur Historique, toutes les opérations nécessaires liées, en fonction de votre choix, au dégroupage total, au dégroupage partiel ou à la présélection.

Quand débute mon abonnement ?

Votre abonnement débute au moment de l'activation de vos Services. Celle-ci dépend notamment des diligences de l'Opérateur Historique.

Si vous disposez d'une Ligne Active, le délai d'activation de vos services sera de 10 jours maximum à compter de la réception de l'ensemble des pièces de votre dossier de souscription.

Si vous disposez d'une Ligne Inactive, ce délai sera de 15 jours maximum à compter de la même date.

Vous pouvez suivre l'état d'avancement de l'activation de votre ligne en consultant, depuis n'importe quel ordinateur, votre Espace Client en ligne sur le site Internet www.dartybox.com.

Si l'activation de vos services dépasse le délai indiqué, nous vous offrons sur votre demande un mois de forfait.

Et si je déménage ?

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

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

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

Comment conserver mon ancien numéro de téléphone ?

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

Vous aurez la possibilité de porter votre numéro géographique sous réserve de rester dans la même Zone de Numérotation Élémentaire. Il est également possible de porter un numéro non géographique sans restriction de zone.

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

- Les conditions pour conserver votre ancien numéro :
 - vous devez être le titulaire auprès de l'autre opérateur de l'abonnement correspondant au numéro que vous souhaitez conserver.
Attention, votre ancien abonnement ne doit pas être résilié par vos soins pour pouvoir en conserver le numéro !
 - vous devez donner mandat à DARTY de procéder à la résiliation de l'abonnement souscrit auprès de votre précédent opérateur.
Attention, vous êtes tenus de respecter vos engagements contractuels vis-à-vis de votre précédent opérateur, jusqu'à la date de résiliation.
Si vous aviez, ainsi, souscrit avec une période minimale d'engagement qui n'est pas totalement écoulée lors de la résiliation, vous devrez régler d'éventuels frais de résiliation anticipés auprès de votre ancien opérateur.
- Les hypothèses de refus de la conservation de votre ancien numéro
Votre précédent fournisseur d'accès peut refuser de transférer votre ancien numéro à DARTY pour les raisons suivantes :
 - les données que vous avez fournies sont incomplètes ou erronées ;
 - votre ancien numéro à conserver n'est plus actif : n'oubliez pas que l'abonnement portant sur votre ancien numéro ne doit pas avoir été résilié avant la date de portage.

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

La transmission de votre ancien numéro auprès de DARTY induit :

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

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

Que se passe-t-il lors de l'activation de mes Services ?

La souscription à une offre DartyBox ADSL entraîne la coupure de tout service ADSL préexistant sur la ligne et met fin à tout dégroupage partiel ou total antérieurement souscrit pour la ligne, ainsi qu'à toute présélection préexistante.

En raison des contraintes techniques liées aux opérations de raccordement, vous pourrez subir lors de l'activation une coupure de quelques heures ou quelques jours de vos Services ADSL et de téléphonie. Les conseillers du Service Clients DARTY et les vendeurs-conseil de nos magasins sont à votre disposition pour vous donner toutes les précisions utiles.

Attention, l'activation de vos Services (ex : activation d'une offre avec l'abonnement téléphonique inclus, l'activation de la présélection ...) peut entraîner la coupure de services éventuellement déjà fournis par un opérateur précédent mais n'entraîne pas leur résiliation : pensez à résilier vos abonnements concernés.

N'oubliez pas que pour bénéficier de la portabilité de votre ancien numéro, vous ne devez pas résilier vous-même l'abonnement au service de téléphonie de votre précédent opérateur, cette résiliation étant faite par nos soins aux termes d'un mandat que vous nous donnez. La portabilité entraîne la résiliation des services associés à ce numéro, aussi nous vous recommandons de vérifier auprès de votre précédent opérateur que la cessation des services porte bien sur ceux que vous souhaitiez résilier.

LE MATÉRIEL NÉCESSAIRE POUR DARTYBOX ADSL

Pour pouvoir accéder aux Services DartyBox ADSL, vous devez utiliser un matériel spécifique qui est mis à votre disposition par DARTY : il s'agit d'un modem et, le cas échéant, d'un décodeur TV, ainsi que de leurs accessoires.

Pour le décodeur TV, un dépôt de garantie dont le montant figure dans l'Annexe Tarifaire est demandé lors de la souscription de votre abonnement.

Le matériel est installé par vos soins en suivant les instructions d'installation du guide qui vous est fourni.

En cas de difficulté ou question lors de votre installation, n'hésitez pas à joindre nos conseillers techniques. Ils sont à votre écoute 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 (sauf les jours fériés et interdiction législative, réglementaire ou conventionnelle) pour vous fournir par téléphone toute l'assistance technique nécessaire.

Si une difficulté d'installation ne peut pas être résolue par le Service Clients et que votre logement est situé dans la zone de confiance telle que définie dans le Contrat de Confiance, disponible dans nos magasins et sur le site Internet www.darty.com, notre conseiller vous proposera une prestation d'installation internet à domicile gratuite réalisée par un technicien spécialisé.

Qui est propriétaire du matériel ?

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

Le matériel, dont vous avez la garde, doit être conservé dans de bonnes conditions et vous devez en prendre soin. Il ne doit pas être ouvert et aucune réparation ne doit être effectuée par vous-même ou des tiers.

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

Quand et comment faut-il restituer le matériel ?

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

indiquant la marche à suivre pour nous restituer le matériel.

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

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

Sous réserve de cette compensation, le dépôt de garantie vous sera restitué dans les 10 jours du retour du matériel effectué dans les conditions précisées plus haut.

QUELS SONT LES SERVICES DONT JE BÉNÉFICIE ?

Selon l'offre souscrite, vous pouvez bénéficier des Services suivants :

- d'un service d'accès Internet Haut Débit incluant un service de messagerie,
- d'un service de téléphonie en voix sur IP et/ou en présélection,
- d'un service de télévision sur ADSL.

En quoi consiste le service d'accès Internet Haut Débit ?

Ce service vous permet d'accéder au réseau Internet par ADSL.

Le modem qui vous est fourni est identifié par l'attribution d'une adresse IP dynamique susceptible d'être modifiée à chaque nouvelle connexion. Il ne peut pas disposer d'une adresse IP fixe.

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

- les informations, données et contenus accessibles sur Internet relèvent de la responsabilité de leurs émetteurs ou éditeurs, DARTY n'exerçant aucun contrôle sur ces sites ou contenus, ni, de façon générale, sur les données transitant par le réseau Internet et ses installations ;
- les temps de réponse pour consulter des sites ou transmettre des données, ainsi que les éventuelles difficultés de connexion ou les déconnexions, dépendent des performances techniques du réseau Internet, des performances et de la localisation des systèmes informatiques hébergeant les sites consultés et les services utilisés.

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

Le niveau de sécurité lorsque vous communiquez vos données ou informations dépend des logiciels et solutions de cryptage mises en place par les sites ou les services que vous utilisez.

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

- Le service de messagerie

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

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

Si vous souhaitez bénéficier du Service de messagerie, vous devrez créer votre compte mail dans votre Espace Client accessible sur le site internet.www.dartybox.com ou lors de votre souscription initiale et accepter les conditions d'utilisation du service qui pourront vous être proposées. Vous bénéficierez alors immédiatement du Service de messagerie.

Pensez à vous connecter au moins une fois par trimestre à votre messagerie pour que votre boîte de réception ne soit pas supprimée en raison de son inactivité.

Vous pourrez continuer à utiliser le Service de messagerie pendant les six mois qui suivent la terminaison de Notre Contrat. Ensuite, vous ne pourrez plus accéder à votre boîte de réception. Nous vous invitons, dans ce cas, à prendre vos dispositions pour sauvegarder vos courriers électroniques.

- Quel débit m'est attribué ?

Le débit maximal pouvant être attribué est précisé dans l'Annexe Technique.

Le débit de votre ligne dépend de plusieurs facteurs :

- de la localisation de votre logement, et donc de votre ligne,
- des caractéristiques et de la qualité de votre ligne téléphonique,
- du moyen de raccordement du modem à votre ordinateur (câble ethernet, wifi, CPL),
- de la qualité de votre installation à l'intérieur de votre logement.

- Qu'est-ce que le dégroupage ?

- le dégroupage

Le 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.

Le modem DartyBox constitue l'équipement d'extrémité situé chez vous qui permet de recevoir ou de transmettre les flux numériques en protocole IP (Internet Protocol).

Il existe deux types de dégroupage : le dégroupage partiel et le dégroupage total.

- le dégroupage partiel

En cas de dégroupage partiel, l'Opérateur Historique filtre votre ligne téléphonique pour continuer à délivrer des services téléphoniques classiques tout en permettant à DARTY de fournir des Services haut débit (permettant l'envoi de fichier, mails, téléphonie sur IP, chaînes TV, téléchargement...). Vous continuez à lui payer l'abonnement téléphonique et l'usage des Services de téléphonie traditionnels.

Si vous souscrivez au service de téléphonie en dégroupage partiel, vous conservez votre numéro de téléphone attribué par l'Opérateur Historique.

Darty vous attribuera en plus un nouveau numéro.

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

- le dégroupage total

En cas de dégroupage total, l'Opérateur Historique redirige votre ligne téléphonique vers le réseau DARTY qui opère l'ensemble des Services haut débit (permettant l'envoi de fichier, mails, téléphonie sur IP, chaînes TV, téléchargement...).

Vous ne payez plus l'abonnement téléphonique à l'Opérateur Historique mais uniquement l'usage des Services haut débit à DARTY.

En cas de dégroupage total, vous pouvez conserver votre ancien numéro en demandant à bénéficier de sa portabilité (voir plus haut).

Le Dégroupage Total nécessite de disposer, avant de souscrire aux Services de DARTY :

- Soit d'un abonnement actif sur cette ligne auprès d'un autre opérateur (par exemple abonnement téléphonique, abonnement en Dégroupage Total, etc.)
- Soit, lorsque vous ne disposez pas d'un abonnement actif auprès d'un autre opérateur :
 - du numéro de téléphone du précédent occupant,
 - ou du numéro de référence temporaire de la ligne obtenu auprès d'un serveur vocal (modalités de récupération décrites au paragraphe éligibilité de l'Annexe Technique)
 - ou du numéro de référence technique de la ligne, que vous pourrez obtenir auprès de son opérateur, si vous disposez d'un abonnement en dégroupage total sans portabilité chez un autre opérateur.

Attention : si vous souscrivez à une offre DartyBox Internet Haut Débit sans téléphonie fixe, vous ne pourrez pas bénéficier du Dégroupage Total sur cette offre.

En quoi consiste le service de téléphonie fixe ?

- le service de téléphonie sur IP (Internet Protocol)

Si vous ne choisissez pas la conservation de votre ancien numéro, le service de téléphonie sur IP vous permet d'obtenir un nouveau numéro de téléphone fixe.

Votre numéro de téléphone, que ce soit votre ancien numéro conservé auprès de DARTY ou un nouveau numéro, ne vous est pas attribué de manière définitive. Des raisons indépendantes de la volonté de DARTY peuvent nous conduire à modifier votre numéro, notamment dans le

cas de l'évolution du plan de numérotation de l'Autorité de Régulation des Communications Électroniques et des Postes (l'ARCEP). Si une telle modification était nécessaire, vous seriez averti un mois avant que le nouveau numéro ne devienne effectif.

Le service de téléphonie sur IP vous permet d'émettre et recevoir des appels de ou vers des numéros nationaux, internationaux et mobiles. Vous retrouverez les détails des tarifs et des zones incluses dans l'abonnement dans l'annexe tarifaire.

Vous pourrez également bénéficier de la facturation détaillée des appels.

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

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

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

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

Nous vous précisons que vos communications vers les numéros spéciaux seront acheminées par Darty uniquement si les titulaires de ces numéros spéciaux en acceptent l'accès.

- le service de téléphonie de l'offre en présélection

La Présélection du numéro vous permet pour vos appels sortants 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.

Le service de téléphonie disponible dans le cadre de l'offre en présélection vous permet d'émettre et recevoir des appels de ou vers des numéros nationaux, internationaux et mobiles.

Les communications vers les numéros spéciaux et numéros d'urgence ne sont pas acheminées par Darty mais par l'Opérateur Historique. C'est donc celui-ci qui vous les facturera selon ses propres tarifs.

Vous nous donnez mandat d'effectuer en votre nom et pour votre compte les démarches nécessaires à la mise en œuvre de la présélection auprès de l'Opérateur Historique.

Attention, cette mise en œuvre relève de l'Opérateur Historique qui

peut rejeter la demande de présélection.

Une fois la présélection de DARTY activée, toute présélection antérieurement souscrite sur votre ligne sera annulée mais, vous pouvez toujours passer vos communications par le biais d'un autre opérateur en composant son préfixe, appel par appel.

Si votre abonnement auprès de l'Opérateur Historique est suspendu ou résilié, n'oubliez pas de nous en informer par lettre recommandée avec avis de réception. Cette lettre entraînera la résiliation de Notre Contrat de Services.

N'oubliez pas non plus de nous informer de toute modification affectant votre ligne, par exemple le changement de votre numéro ou le changement du titulaire de la ligne, et de nous la confirmer par courrier. Si, suite à la modification, le Service ne peut plus vous être rendu, cette information entraînera la résiliation de Notre Contrat de Services.

Vous devrez également nous informer, par lettre recommandée avec avis de réception, de toute modification de votre option présélection, en particulier en cas de souscription auprès d'un autre opérateur d'une offre de présélection venant remplacer celle de DARTY. Dans ce cas de souscription à l'offre d'un autre opérateur, nous vous facturerons l'option de non présélection au tarif précisé dans l'Annexe Tarifaire.

En quoi consiste le service de télévision sur ADSL ?

Vous avez accès à des programmes de télévision inclus dans votre abonnement et qui sont décrits dans les offres DartyBox ADSL. Ces programmes sont diffusés par le réseau ADSL. Vous pouvez également vous abonner à des bouquets de chaînes payants ou à des chaînes payantes complémentaires à cette offre de base. En plus de ces bouquets et chaînes complémentaires, vous avez la possibilité de souscrire des abonnements à des chaînes et packs thématiques en option auprès d'un autre opérateur que Darty (Ex : Canal+/ Canalsat...)

Vous retrouverez toutes les offres DartyBox ADSL, les bouquets, les chaînes et packs en option ainsi que leurs tarifs auprès de nos conseiller-vendeurs en magasin, auprès du Service Clients au 3234 (0,12 € par minute depuis une ligne fixe) ou 098 098 32 34 (prix d'un appel local) et sur le site www.dartybox.com. Vous pouvez également retrouver la liste des chaînes et bouquets disponibles sur le service de TV interactive auquel vous avez accès directement sur votre 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, de l'évolution de l'offre, des zones géographiques.

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

Vous pouvez également accéder à une offre de Vidéo à la Demande (VOD) qui vous permet de louer parmi de nombreux titres un programme que vous pourrez regarder sur votre téléviseur. Attention, les consommations de programmes en VOD ne sont pas incluses dans le coût de l'abonnement, elles s'y ajoutent.

Bon à savoir : DARTY met à votre disposition un dispositif de verrouillage d'accès pour les programmes de catégorie V (œuvres interdites aux mineurs, programmes pornographiques ou de grande violence) conformément aux recommandations du CSA, dont le code est activé par défaut. Grâce à votre télécommande, vous pouvez personnaliser ce code spécifique dans votre décodeur numérique

pour accéder à ces programmes. Veuillez à apporter un soin particulier à ce code afin qu'il demeure confidentiel. Nous vous informons que toute personne qui permettrait à des mineurs d'avoir accès à de tels programmes s'exposerait à des sanctions pénales.

Puis-je souscrire des options ?

Oui, vous avez accès notamment aux options suivantes :

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

Quel est le prix de mon abonnement ?

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

- le prix du forfait choisi,
- le prix des consommations non couvertes par le forfait, en particulier le prix des communications téléphoniques à destination :
 - des téléphones mobiles,
 - de pays étrangers non couverts par le forfait,
 - de numéros courts,
 - de numéros spéciaux,
 - de numéros de serveurs internet...
- le prix des abonnements à des options payantes,
- le prix des abonnements à des chaînes TV ou des bouquets de chaînes TV payants.

Si vous recevez la télévision dans le cadre de l'offre que vous avez souscrite, dans le cas où vous souhaitez visionner un film en Vidéo à la Demande, son prix sera affiché sur le portail VOD de votre téléviseur, dans le catalogue des films disponibles.

Attention, si votre ligne est en dégroupage partiel : tous les appels téléphoniques que vous passerez depuis un téléphone non relié à votre modem ou qui ne seront pas précédés de la tonalité habituelle indiquant que le service de téléphonie sur IP (via votre box) est accessible, seront facturés par votre opérateur de téléphonie fixe selon ses propres tarifs. Ils ne seront donc pas inclus dans votre abonnement DartyBox.

NOS CONDITIONS DARTYBOX ADSL APPLICABLES À COMPTER DU 1^{ER} OCTOBRE 2012

DARTY TELECOM - SAS AU CAPITAL DE 12.897.490 euros

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

CODE APE 611 0Z - CODE TVA INTRACOMMUNAUTAIRE : FR52480499763

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

ANNEXE TECHNIQUE DE NOS CONDITIONS POUR DARTYBOX ADSL

AU 21 AOÛT 2011

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.

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. Débit de synchronisation automatiquement attribué et permettant une qualité de service optimale.

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.

Espace de stockage temporaire de courriers électroniques

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

Internet Protocol (IP)

Le protocole IP (Internet Protocol), gère le transport et le routage des communications téléphoniques, de l'échange de fichiers, de l'accès au Web ou à la messagerie, et de la diffusion des chaînes TV sur ADSL.

Ligne Active

Désigne une ligne téléphonique sur laquelle existe un abonnement de tout type : analogique, dégroupage partiel, dégroupage total.

Ligne Inactive

Désigne une ligne téléphonique construite mais n'étant plus opérationnelle car aucun abonnement n'y est plus associé. Les modalités pour une souscription sur une Ligne Inactive sont décrites dans le paragraphe quelles sont les conditions d'éligibilité à une offre DartyBox 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 (Modems DartyBox V1 ou V2), soit des décodeurs TV équipés ou non de disques durs (Décodeur TV standard et Décodeur TV enregistreur). Le terme «Matériels» ne recouvre pas les accessoires acquis par le client (tels que le Kit WiFi, le Kit CPL, un adaptateur WiFi ou un Disque Dur).

Numéro géographique

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

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.

Partage d'équipements

La DartyBox V2 permet via ses ports USB dits « maître » de connecter divers équipements de stockage comme un disque dur externe. Le Client pourra ainsi accéder à ses équipements depuis tous les ordinateurs reliés au réseau de sa DartyBox.

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. Par cette demande, l'abonné donne mandat à DARTY pour effectuer les opérations de portage de son numéro et pour résilier le contrat conclu auprès du précédent opérateur du Client conformément aux

dispositions du Code des Postes et Communications Électroniques (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.

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.

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

CONDITIONS TECHNIQUES PRÉALABLES A 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.

Si une ligne téléphonique a déjà existé mais qu'aucun abonnement téléphonique n'y est associé, les services DARTY peuvent y être desservis via une souscription en dégroupage total uniquement. Pour réaliser le test d'éligibilité, le Client devra communiquer :

- Soit le numéro de l'ancien occupant de son domicile,
- Soit le numéro de référence temporaire, qu'il pourra récupérer auprès d'un serveur vocal en branchant un téléphone sur une prise téléphonique de son logement et en composant un numéro de téléphone fixe en service.
- Soit le numéro de référence technique de la ligne qu'il pourra obtenir auprès de son opérateur, s'il dispose d'un abonnement en dégroupage total sans portabilité chez un autre opérateur.

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.

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 équipements fournis par DartyBox. Il pourra bénéficier de renseignements par l'intermédiaire des conseillers DARTY en magasin ou en appelant le Service Clients au 3234 «DartyBox Direct» (0,12€ TTC/minute depuis une ligne fixe) ou 098 098 32 34 (tarif local).

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 XP Vista, et Seven
- Système d'exploitation pour MAC OS X et supérieur
- Lecteur CD-Rom
- Processeur type Pentium 3, 600 Mhz (PC), ou
- Power PC G3, 266 Mhz (MAC) et supérieur
- Mémoire Ram : 512 Mo
- Espace Disque Dur avec 30 MO d'espace libre
- Port Ethernet 100BT
- Résolution écran minimale 1024 x 768

Pour une installation de sa DartyBox 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.

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 vidéo projecteur ayant les interfaces et formats vidéo suivants :

- Standard PAL ou SECAM
- Prise Péritel, ou
- Prise HDMI / HDCP

Pour bénéficier des fonctionnalités de partage inhérentes à la DartyBox V2, le client devra disposer d'équipements compatibles. La liste des équipements recensés comme compatibles par Darty est disponible à l'adresse suivante : www.darty.com/dartybox/materiel_compatible.pdf

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	ENGAGEMENTS
Délai maximum d'activation des Services	10 jours (ou le 1 ^{er} mois de forfait remboursé sur demande) 15 jours pour une souscription sur Ligne Inactive
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	ENGAGEMENTS
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 Téléphonie	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