

DÉFINITIONS**ADSL**

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

Client

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

Contrat

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

Débit

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

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

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

Dégroupage

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

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

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

Le Dégroupage Total nécessite que le Client dispose d'un abonnement téléphonique avec l'Opérateur Historique avant de souscrire aux services de DARTY, ou qu'il ait résilié sa ligne à l'Opérateur Historique depuis moins de trois mois avant cette souscription.

Durée d'indisponibilité de Service

L'indisponibilité du Service se définit comme la période de temps pendant laquelle le Service est indisponible ou qu'il est constaté une dégradation importante des performances. La durée d'indisponibilité de Service sur une période de référence est égale à la somme des durées d'indisponibilité constatées entre le Client et DARTY sur cette période. En cas d'interruption concomitante de plusieurs Services en raison d'un même incident, les délais d'indisponibilité ne sont pas cumulatifs. Seul le délai d'indisponibilité le plus long parmi les Services du Client sera retenu.

Toute période d'indisponibilité du Service due à toute cause étrangère non imputable à DARTY qu'elle provienne du réseau de boucle locale de l'Opérateur Historique, des réseaux téléphoniques ou Internet connectés au réseau de DARTY, de la diffusion des chaînes télévisées ou radio en amont de la tête de réseau de DARTY, de l'accessibilité des sites Web ou des services de messagerie d'autres opérateurs ou prestataires de services, et de manière générale pour toute cause relevant de la force majeure, ne sera pas comptabilisée pour le calcul de la durée d'indisponibilité.

Internet Protocol (IP)

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

Matériels

Désignent les équipements et leurs accessoires (câbles, télécommande, bloc d'alimentation...) mis à disposition du Client par DARTY dans le cadre de son abonnement aux Services, lui permettant de recevoir et d'utiliser les Services. Dans le Contrat, les Matériels sont indifféremment soit des équipements d'accès au réseau (DartyBox), soit des décodeurs TV équipés ou non de disques durs (DartyBox TV Premium et DartyBox TV). Le terme "Matériels" ne recouvre pas les accessoires acquis par le client (tels que le Kit WiFi ou le Kit CPL).

Numéro géographique

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

Opérateur Historique

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

Portabilité du numéro

La Portabilité du numéro offre la possibilité à tout client d'un opérateur télécom de conserver son numéro

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

Présélection du numéro

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

Service

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

Espace de stockage temporaire de courriers électroniques

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

Services pratiques

Désignent un ensemble de Services complémentaires de la téléphonie.

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

- Restriction des Appels Sortants : le Client peut bloquer tous les appels au départ de sa ligne. Il doit faire usage d'un code PIN pour protéger sa ligne.
- Messagerie Vocale : le Client dispose d'un espace de stockage temporaire de messages vocaux d'une capacité de 10 messages, chaque message ne pouvant excéder deux minutes. Les messages peuvent être conservés sur cet espace pendant une durée maximale de 28 jours. Le Client a la possibilité d'enregistrer un message d'accueil d'une durée maximale d'une minute.

Taux de disponibilité de Service

Définit la durée effective de fonctionnement du Service rapportée à la durée d'observation (le mois ou le trimestre). La durée effective de fonctionnement du Service est arrêtée chaque fois que le Client et DARTY constatent une interruption du Service qui relève d'un dysfonctionnement du réseau de DARTY. En cas d'Interruption concomitante de plusieurs Services en raison d'un même incident, les durées d'indisponibilité ne sont pas cumulatives. Seule la durée d'indisponibilité la plus longue parmi les Services du Client sera retenue.

Temps de rétablissement de Service

Le temps de rétablissement du Service est mesuré entre l'heure à laquelle le Client notifie DARTY d'une interruption de son Service et l'heure à laquelle le Service est effectivement rétabli.

Zone de couverture

Désigne les zones couvertes par le réseau de DARTY. Le client pourra prendre connaissance des zones de couverture sur le site www.dartybox.com.

CONDITIONS TECHNIQUES PRÉALABLES À L'UTILISATION DES SERVICES

Éligibilité de la ligne

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

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

Éligibilité aux Services

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

La qualité et la disponibilité des Services sont tributaires des caractéristiques techniques de la ligne téléphonique du Client qui ne peuvent être mesurées qu'une fois la ligne téléphonique raccordée au Matériel et au réseau de l'Opérateur Technique.

En outre, l'Opérateur Historique se réserve le droit de refuser une demande de dégroupage, ou de procéder à des aménagements dans son réseau de boucle locale, en application des dispositions de l'Offre de Référence d'Accès à la Boucle Locale en vigueur, se traduisant par une perte partielle ou totale des Services.

Compatibilité des Matériels et des équipements domestiques du Client

Le Client est invité à s'assurer que les caractéristiques techniques de ses équipements domestiques (ordinateur, TV, terminaux numériques...) sont compatibles avec les Matériels. Il pourra bénéficier de renseignements par l'intermédiaire des conseillers DARTY en magasin ou en appelant le service commercial au 3234 « DartyBox Direct » (0,12 € TTC par minute, temps d'attente gratuit). Pour utiliser les offres Internet haut débit de DARTY, le Client devra disposer d'un ordinateur ayant la configuration minimale suivante :

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

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

ENGAGEMENTS DE SERVICES

Si le niveau de qualité de Service est inférieur aux engagements pris par DARTY, le Service est considéré comme indisponible à partir du moment où le Client l'aura fait constater à DARTY et ce jusqu'à ce que soit rétabli le niveau de qualité correspondant aux engagements de DARTY. En cas de contestation il appartiendrait au Client d'établir l'insuffisance de qualité de Service. Si le temps de rétablissement du niveau de qualité de Service dépasse 48 heures, le prix du forfait correspondant à la période d'indisponibilité de Service ne sera pas dû par le Client.

DARTY s'engage à fournir les Services dans les délais suivants :

Critères	Engagement
Délai maximum d'activation des Services	75 % en 22 jours calendaires 99 % en 30 jours calendaires
Délai de mise à disposition d'une chaîne TV achetée via la télécommande	12 heures

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

Critères	Engagement
Taux de disponibilité des Services d'accès Internet	99,50 % par trimestre
Taux de disponibilité des Services de messagerie	99,50 % par trimestre
Taux de disponibilité des Services de téléphonie sur IP	99,55 % par trimestre
Taux de disponibilité des Services de TV sur ADSL	99,00 % par trimestre
Temps de rétablissement des Services d'accès Internet	99 % < à 6 heures
Temps de rétablissement des Services de messagerie	99 % < à 5 heures
Temps de rétablissement des Services de téléphonie sur IP	99 % < à 5 heures
Temps de rétablissement des Services de TV sur ADSL	99 % < à 4 heures
Niveau de qualité des Services d'accès Internet	Débit minimum garanti : seuil d'éligibilité de l'offre souscrite
Niveau de qualité des Services de téléphonie sur IP	MOS* supérieur ou égal à 3,5 pour 95 % des appels depuis ou vers un abonné DartyBox et vers le 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