

Conditions Particulières – Service de Connectivité Internet

En application des conditions Générales

1. DEFINITIONS

Tous les termes qui figurent en majuscule dans le présent document et qui ne sont pas définis ci-après auront la signification qui leur est donnée par les Conditions Générales ou le Bon de Commande applicables au Service :

La « **Date de Mise en Service** » : signifie la date à laquelle le Service fourni par ARA TELECOM est opérationnel et prêt à être utilisé par le Client.

La **technologie « DSL »** signifie Digital Subscriber Line (ligne d'abonné numérique), technologie qui permet de transmettre des signaux numériques haut débit sur le réseau d'accès téléphonique existant. Lorsque le débit est asymétrique (« **ADSL** »), cette technologie permet d'avoir un haut débit en direction du Client et/ou des Utilisateurs (ci-après « **Débit Descendant** ») et une voie de retour de plus faible débit vers le réseau du Prestataire (ci-après « **Débit Ascendant** »).

L'« **Installation d'Accès** » signifie les installations d'accès locales dédiées au Client et/ou aux Utilisateurs permettant la fourniture dans le cadre du Service d'Accès les liaisons de télécommunication mentionnées par le Bon de Commande.

L'**Éligibilité de la ligne téléphonique** : mesure de la capacité d'une ligne téléphonique à accepter un débit DSL maximum. Cette mesure peut varier en fonction de la qualité de la ligne téléphonique et notamment de la distance de l'équipement du Client au central téléphonique, et de l'infrastructure. La mesure peut enfin varier en fonction du nombre de lignes téléphoniques connectées au DSL sur la zone géographique du Client.

La « **Ligne** » : signifie la ou les lignes de téléphone fixe(s) du Client située(s) en France métropolitaine pour la-ou les-quelles le Service a été souscrit.

Le « **Port du Réseau du Prestataire** » signifie le port du réseau du Prestataire concentrant le trafic généré par le Client et/ou les Utilisateurs.

Un « **Défaillance** » : signifie une indisponibilité totale du Service résultant d'une erreur logique de routage, d'une coupure de transmission ou d'une indisponibilité des plateformes de gestion des communications de ARA TELECOM.

« **France Telecom** » signifie la société France Telecom S.A., opérateur de télécommunication historique en France et titulaire d'une licence accordée au titre des articles L33.1 et L34.1 du code des Postes et Télécommunications.

Un « **Code d'accès** » signifie le couple constitué d'un nom d'utilisateur et d'un mot de passe pour commander ou utiliser le Service, attribuer, modifier un service notamment grâce à l'interface d'administration du Service mis à sa disposition par ARA TELECOM.

2. DESCRIPTION DU SERVICE

Le Service d'Accès permet l'accès au Port du Réseau du Prestataire du réseau du Prestataire et/ou au Backbone Internet du Prestataire à partir des locaux du Client (ci-après individuellement désignés « **Site Client** ») ou de membres d'un groupe déterminé d'utilisateurs (ci-après les « **Utilisateurs** »). Si le Client choisit dans le Bon de Commande l'accès au Port de Concentration, le Prestataire collectera les données émises au protocole Internet par les équipements du Client et/ou des Utilisateurs via le Port du Réseau du Prestataire pour les transporter ensuite à leur adresse de terminaison (désigné ci-après le « **Service de Collecte** »). Le Client s'engage à ne pas faire une autre utilisation du Service d'accès et notamment accéder à un port de concentration, un réseau ou un Backbone Internet autre que celui du Prestataire.

Afin de bénéficier du Service d'Accès, les Sites Client et/ou les Utilisateurs pourront être reliés par des liaisons de télécommunication mise en œuvre directement par le Prestataire, ou bien souscrit par le Prestataire auprès d'un ou plusieurs opérateurs de télécommunications (ci-après les « **Opérateurs** ») habilités à fournir des services de télécommunication au public. A ce titre, le Client désigne, par les présentes, le Prestataire comme son représentant pour passer des commandes pour son compte mais au nom du Prestataire (ci-après désignée « **Commande à l'Opérateur** ») auprès d'un ou plusieurs Opérateurs, et traiter l'installation et l'exploitation des liaisons de télécommunication mentionnées dans le Bon de Commande. Au titre de la souscription du Service d'accès, le Client s'engage à accepter les Opérateurs choisis par le Prestataire (dont la liste sera communiquée sur demande du Client avec leurs conditions contractuelles et de qualité de service) et reconnaît qu'il ne dispose d'aucune faculté de changement d'Opérateurs.

Le Service d'accès peut comprendre des liaisons de télécommunication de plusieurs types :

- Les liaisons de télécommunication fournissant des connexions permanentes dédiées au réseau de l'Opérateur (hors technologie DSL) à partir des Sites Client en utilisant les Installations d'Accès (désigné « **Service d'accès Liaison Louée** »). Les équipements du Client situés sur le Site Client à partir duquel des données sont émises, regroupent lesdites données sous forme de paquets de données conforme au protocole Internet et donnent à chaque paquet une adresse de terminaison. Le Service transfère alors ces paquets par l'intermédiaire des Installations d'Accès au réseau de l'Opérateur. Ces paquets sont ensuite transportés à leur adresse de terminaison. Pour ces liaisons de télécommunication l'Opérateur mettra en place des Ports d'Accès N°64 Kbit/s, E1 (2 Mbit/s), E3 (34 Mbit/s), DS-3 (45 Mbit/s), STM-x (x*155 Mbit/s), 10BT (10 Mbit/s), 100 BTX (100 Mbit/s) conformément aux indications figurants dans le Bon de Commande.

- Les liaisons de télécommunication fournissant des connexions permanentes sur le réseau d'accès téléphonique existant (technologie DSL) à partir des Sites Client ou des Utilisateurs en utilisant l'Installations d'Accès (désigné « **Service d'accès DSL** »). Pour des raisons techniques, le service d'accès DSL n'est pas accessible à partir de la totalité du Territoire. Par ailleurs, dans une zone au sein de laquelle le Prestataire fournit le Service, toutes les lignes téléphoniques analogiques ne sont pas éligibles au service d'accès DSL. Le Prestataire ne fournit le Service d'accès DSL qu'à la condition que le Client et/ou l'Utilisateur, donne un mandat écrit préalable au Prestataire de procéder à la mise en œuvre du Service d'accès DSL sur les lignes téléphoniques concernées. Pour ces liaisons de télécommunication l'Opérateur mettra en place des Débits Ascendant et des Débits Descendants conformément aux indications figurants dans le Bon de Commande. La mise en œuvre du Service d'accès fournissant des connexions DSL entraînera techniquement la suppression – s'il existe – de tout autre service précédemment supporté par la liaison de télécommunication concernée par le Service. Le Client et l'Utilisateur font leur affaire des conséquences, notamment en termes de facturation, du maintien ou de la suppression des liens contractuels avec un autre fournisseur relatif au Service. Par ailleurs, le Client s'engage (i) à maintenir pendant toute la durée du Contrat, une ligne téléphonique avec France Telecom (sauf indication contraire du Prestataire) ; (ii) à n'utiliser que des matériels de télécommunication agréés, conformément au code des postes et télécommunications ; (iii) en cas de changement d'adresse ou de l'un de ses numéros de téléphone, ou de suspension de son contrat d'abonnement téléphonique avec France Telecom, à prévenir immédiatement et par tous moyens (confirmés par lettre recommandée avec avis de réception dans les dix jours) en joignant, le cas échéant, les justificatifs adéquats. Dans l'éventualité où tout ou partie de ces modifications rendrait la fourniture des Services impossible, il sera alors procédé à la résiliation du Service par le Prestataire, sans que le Prestataire puisse voir sa responsabilité engagée pour quelque motif que ce soit.

En cas d'absence de ressources dans le réseau du Prestataire, la mise en œuvre du Service d'accès DSL peut nécessiter une opération de désaturation. ARA TELECOM avertira le Client que sa commande nécessite une désaturation dans un délai de 14 jours calendaires après la Commande.

Dans le cas de travaux ne présentant pas de difficulté exceptionnelle de désaturation, ARA TELECOM appliquera le coût forfaitaire de désaturation, en supplément des Frais d'Accès au Service, et indiquera le délai supplémentaire induit par les travaux de désaturation à réaliser.

Dans le cas de travaux présentant une difficulté exceptionnelle de désaturation, ARA TELECOM communiquera un devis au Client précisant le prix et la nature des travaux à réaliser pour la désaturation. Le Client est libre d'accepter ou de refuser ce devis dans un délai de 20 jours. Si le devis proposé n'est pas accepté par le Client, la commande est annulée et le Client reste redevable des Frais d'Accès au Service et des Frais de réalisation du devis. Si le devis est accepté, ARA

TELECOM traite la commande en réalisant la désaturation et livre le Service avec un délai supplémentaire.

- Les liaisons de télécommunication utilisant le réseau téléphonique commuté analogique (désigné « **Service d'accès Dial** »). Il est destiné aux Clients qui ont besoin de fournir aux Utilisateurs un accès à un nœud du réseau du Prestataire. Ce type de liaison fournit l'accès au réseau de télécommunication du Prestataire en tarification locale ou gratuite pour l'Utilisateur. Le Service d'accès Dial est facturé sur la base d'un coût à la minute d'utilisation du Service par les Utilisateurs. Le prix des minutes est fonction de la grille horaire suivante : Les heures comprises entre 8H00 et 19H00 du lundi au vendredi sont désignées « **Heures Pleines** » ou « **HP** », les heures comprises entre 19H00 et 22H00 et entre 7H00 et 8H00 du lundi au vendredi ainsi qu'entre 7H00 à 22H00 les samedis, dimanches et jours fériés sont désignées « **Heures Creuses** » ou « **HC** » ; et les heures comprises entre 22H00 et 7H00 le lendemain tous les jours sont désignées « **Heures Super Creuses** » ou « **HSC** ».

- Les liaisons de télécommunication utilisant le réseau hertzien (GPRS, 3G, 4G, Boucle Locale Radio, WIFI, Faisceau Hertzien...) (désigné « **Service d'accès Wireless** »). Ce type de liaison fournit l'Accès au client sur une boucle locale sans fil, dans les zones couvertes par le réseau du Prestataire. Sur les liaisons GPRS/3G/4G, la vitesse de transmission des données dépend notamment du nombre de canaux disponibles sur le réseau du Prestataire.

- Le service « **Fibre mutualisée** » utilise un réseau de câble coaxial et de fibre optique pour fournir au Client une liaison à débit asymétrique non garanti sur port Ethernet via un Equipement d'accès au service appelé Câble Modem (CM). L'Opérateur raccorde le câble coaxial côté réseau du CM sur une prise murale coaxiale, à une distance maximale de 30 mètres linéaires depuis le point d'entrée du réseau dans l'immeuble du client.

L'option « bande passante garantie voix » permet d'écouler un flux de données dédié à la voix dont le débit est garanti à tout instant.

- Le service Fibre Optique dédiée :
 - Etude de faisabilité : Une fois le Bon de Commande signé, une étude de faisabilité sera réalisée par ARA TELECOM ou l'un de ses mandataires. A l'issue de cette étude le montant des frais d'installation pourront être réajustés.
 - Installation :

L'installation s'entend de la mise en place jusqu'au Point d'Accès au Service (PAS), s'entendant comme l'extrémité des équipements actifs installés chez le Client et connectés à ceux que le Client détient en quelque qualité que ce soit, des installations nécessaires au raccordement du Client au réseau de l'Opérateur.

En collaboration étroite avec les personnes intervenant pour le compte du Client, ARA TELECOM met en œuvre les moyens nécessaires pour procéder à l'installation du Service, sans difficultés exceptionnelles ou obstacles imprévus. En cas de difficultés exceptionnelles ou d'obstacles imprévus (tels que l'existence de contraintes géographiques particulières, l'absence de local pour abriter le point de terminaison, ...), les frais supplémentaires à engager seront à la charge du client, après acceptation d'un devis présentés par ARA TELECOM. Si le Client refuse le devis, il restera redevable des frais éventuellement réclamés par l'opérateur.

Sur demande de ARA TELECOM, le Client devra communiquer à ARA TELECOM ou à tout tiers désigné un descriptif détaillé de son site. A défaut de communication, les parties définiront une nouvelle Date de Mise en Service, mais le service sera facturé à compter de la Date de Mise en Service initialement prévue.

Le Client devra procéder ou faire procéder à ses frais :

- A l'équipement et à l'installation de son Site conformément aux instructions de ARA TELECOM;
- A toutes les modifications de son Site nécessaires à fournir le courant, les circuits et les branchements électriques appropriés ;
- A tout autre aménagement particulier conformément aux normes techniques définies par ARA TELECOM.

Il appartient au Client d'obtenir, pour tout ce qui relève des installations situées de son côté du point d'Entrée, les autorisations nécessaires au raccordement de ses équipements avec le réseau de l'opérateur. ARA TELECOM reste étrangère à tout litige pouvant intervenir entre le Client et ces tierces personnes.

Mise en service :

Dans l'hypothèse où la Date de Mise en Service est retardée du fait du Client, le Client doit en avertir ARA TELECOM par courrier électronique au moins quinze (15) jours avant la Date de Mise en Service prévisionnelle convenue.

Dans ce cas :

- Soit les parties conviennent d'une nouvelle date, ne pouvant excéder d'un (1) mois la Date de Mise en Service prévisionnelle convenue,
- Soit le Client annulera sa commande et devra payer à ARA TELECOM les frais de résiliation anticipée.

En cas de non-respect de la nouvelle Date de Mise en Service convenue, la redevance mensuelle d'abonnement est due dans un délai de cinq (5) jours calendaires suivant la nouvelle date. A défaut d'avoir averti ARA TELECOM de son retard dans les délais définis ci-avant, le Client sera tenu de payer la redevance mensuelle d'abonnement, dans un délai de cinq (5) jours calendaires avant la Date de Mise en Service initialement convenue.

Si le Client choisit dans le Bon de Commande l'option selon laquelle le Prestataire fournit un routeur et un modem comme équipement de l'Installation d'Accès, le Prestataire configurera ledit routeur et/ou modem, et mettra en œuvre l'adresse IP d'accès au LAN.

Le Client sera responsable de l'installation, de la maintenance, de la performance et de la compatibilité de tout équipement ou logiciel non fourni par le Prestataire et qu'il connectera ou utilisera dans le cadre d'un Service (ci-après désigné « **Autre Equipement** »). Si le Prestataire estime raisonnablement qu'un Autre Equipement est susceptible de causer une interférence ou créer une situation risquée, il en informera le Client. Le Client prendra alors toutes les mesures nécessaires pour y remédier. Indépendamment de toute solution possible, si le Client ne résout pas le problème rapidement, le Prestataire peut suspendre immédiatement le Service.

3. MISE A DISPOSITION D'EQUIPEMENTS

1. A la demande du Client, ARA TELECOM accepte de fournir et de laisser à la disposition du Client, qui l'accepte, pendant toute la durée du Contrat, les routeurs et autres équipements informatiques ou de télécommunications mentionnés dans la commande de services (ci-après les « **Equipements** »), ou souscrits en ligne sur l'Interface ARA TELECOM.

2. ARA TELECOM fixera les frais applicables aux Equipements destinés à être utilisés avec le Service, et dont la fourniture a été prise en charge par ARA TELECOM, à compter du jour où ces équipements sont commandés par le Client.

3. Les Equipements sont mis à disposition du Client pendant la durée du Contrat, uniquement pour être utilisés dans le cadre du Service. Le Client s'engage à n'utiliser les Equipements que conformément à la documentation technique relative aux Equipements et le cas échéant selon les instructions et recommandations fournies par ARA TELECOM.

4. Il est formellement interdit au Client de conclure pour les Equipements toute cession des droits résultant du Contrat. Néanmoins, le Client s'engage personnellement à leur garde et à leur conservation et à ce qu'aucune détérioration ne survienne aux Equipements même du fait de leur usage.

5. A l'issue de la période de mise à disposition ou en cas de résiliation du Contrat, le Client doit restituer les Equipements en bon état de fonctionnement, d'entretien, accompagnés de leurs accessoires éventuels (câbles et autres). Les Equipements ainsi retournés le seront dans un « sur-emballage », sur lequel apparaîtront clairement la mention « Retour Equipements ARA TELECOM » ainsi que le nom du Client.

6. Le défaut de restitution des Equipements aux conditions spécifiées ci-dessus au premier jour ouvré suivant la période de mise à disposition entraînera au choix du ARA TELECOM :

- La vente par ARA TELECOM au Client des Equipements au prix indiqué dans le Bon de Commande. Cette vente sous la condition suspensive de la levée d'option

par ARA TELECOM est réputée parfaite entre les parties dès le jour de la signature du Contrat.

- b) La reprise de possession des Equipements par ARA TELECOM ou tout mandataire de son choix, et ce, sans autorisation préalable du Client, celui-ci devant donner l'accès au ARA TELECOM ou à son mandataire aux Equipements afin de pouvoir procéder librement à leur reprise. Les frais occasionnés par ces opérations sont à la charge du Client.

7. La mise à disposition des Equipements énumérés par le Bon de Commande n'opère pas un transfert de propriété desdits matériels, mais les risques afférents aux Equipements du ARA TELECOM prêtés sont transférés au moment de la livraison dans les locaux du Client jusqu'à la restitution des Equipements ou à leur acquisition par le Client. Le Client s'engage en conséquence pendant la période de mise à disposition à souscrire toutes assurances nécessaires relatives aux Equipements et à leur usage.

8. En cas de tentative de saisie des Equipements, le Client doit en aviser sans délai ARA TELECOM, élever toute protestation et prendre toutes les réserves nécessaires pour faire connaître les droits du ARA TELECOM sur les Equipements. Si une saisie a lieu, le Client doit faire diligence à ses frais pour en obtenir la mainlevée.

Les Articles 3.3, 3.4, 3.5, 3.6, 3.7 et 3.8 ne s'appliqueront pas dans l'hypothèse où le Client, selon la mention expresse du Bon de Commande, acquière les Equipements auprès du ARA TELECOM. Dans cette hypothèse, les Equipements vendus le sont sous réserve de propriété jusqu'au paiement complet des Frais de Mise en Service au ARA TELECOM et bénéficie d'une garantie de douze (12) mois à compter de leur livraison.

A la demande du Client, ARA TELECOM peut assurer l'installation des Equipements sur le Site Client, incluant le déplacement du technicien sur le Site en France métropolitaine et en Corse, la configuration, le branchement, les tests et la recette du Service souscrit par le Client. La date et l'heure du rendez-vous d'installation sont déterminés conjointement par le Client et ARA TELECOM. L'annulation d'un rendez-vous d'installation à l'initiative du Client moins de 48h ouvrées avant la date du rendez-vous donnera lieu à la Facturation de la prestation d'Installation.

4. OBJECTIFS DE QUALITE DE SERVICE

ARA TELECOM prendra en charge cinq jours sur sept (5/7), entre 8H30 et 12H00 et entre 13H30 et 18H00, les Défaillances de fonctionnement du Service, (i) sur incident détecté par ARA TELECOM ou (ii) le cas échéant signalé par le Client (ci-après désignés indistinctement « la Notification de Défaillance ») qui devra apporter sa pleine coopération à ARA TELECOM pour déterminer la cause du problème afin de le résoudre. Toute Notification de Défaillance, dans le cas où la Défaillance est signalée par le Client, devra se faire par l'envoi d'un e-mail à l'adresse CONTACT@ARA TELECOM.FR, via le site Internet ARA TELECOM et/ou par téléphone au numéro 03 89 32 21 32 ou toute autre adresse ou numéro ultérieurement communiqué au Client par ARA TELECOM. Le Client se verra remettre un numéro de Notification de Défaillance. En cas de Défaillance, ARA TELECOM s'efforcera de réaliser les objectifs de qualité de service suivants (ci-après individuellement désignés « Objectif de Qualité de Service ») :

Sur un mois, ARA TELECOM s'efforcera de rendre le Service disponible au moins 99,85% du temps (ci-après désignés « Objectif de Disponibilité du Service »), ce temps de disponibilité étant calculé sur la base des Notifications de Défaillance du Client adressé au ARA TELECOM au cours de la période susmentionnée. Le Client pourra si un Objectif de Disponibilité du Service n'est pas atteint durant un mois, sur demande, bénéficier auprès du ARA TELECOM d'un avoir égal à un pourcentage :

- a) des Frais Fixes payables au titre du mois au cours duquel est intervenue la Défaillance
 b) et de la moyenne des Frais d'Utilisations payables au titre des trois mois précédents le mois au cours duquel est intervenue la Défaillance et ce, tel que mentionné dans le tableau ci-dessous :

Objectif de Disponibilité du Service	Montant de l'Avoir
De 99,85 à 99,5%	5%
De 99,5 à 97%	10%
Moins de 97%	20%

ARA TELECOM s'efforcera de corriger tout problème ayant causé une Défaillance du Service dans le délai de quatre (4) heures à compter de la réception d'une Notification de Défaillance et de remplacer tout Equipement défaillant mis à disposition du Client ou vendu au Client (si la période de garantie est toujours en cours) dans les quarante huit (48) heures à compter de la constatation par ARA TELECOM de la défaillance de l'Equipement (ci-après désignés « Objectif de Rétablissement du Service »). Aucune pénalité ne sera due par ARA TELECOM si l'Objectif de Rétablissement du Service n'est pas atteint.

Les pénalités libératoires mentionnées aux articles 4.2 et 4.3 ci-dessus ne s'appliquent pas, et aucun avoir ne sera émis, pour la période au cours de laquelle le Service fait l'objet d'une Défaillance en raison de l'une des causes suivantes (ci-après individuellement désignés un « Evénement Excusable ») : (i) un équipement ou un service non fourni par ARA TELECOM (ii) les actes ou omissions du Client (iii) une maintenance planifiée (iv) un trafic du réseau qui excède la capacité du Service (v) les actes ou omissions de France Télécom ou de tout autre opérateur de télécommunication (vi) l'indisponibilité du Client, ou autre manquement de celui-ci, à coopérer raisonnablement avec ARA TELECOM afin de rétablir le Service.

L'émission par ARA TELECOM d'avoirs est soumise aux limites suivantes :

- a) Le montant d'avoir pour Objectif de Qualité de Service émis sur toute période de 30 jours consécutifs sera plafonné à 20% des Frais Fixes et des Frais d'Utilisation mensuels dus au titre du Service défaillant ;
 b) Les avoirs résiduels ne seront pas reportés à des périodes ultérieures.

5. DUREE

Le contrat est conclu pour une période initiale ferme et continue de :

- 12 mois pour une connexion ADSL/VDSL (Engagement ferme de 12 mois) ;
- 36 mois pour une connexion SDSL ou FIBRE (Engagement ferme de 36 mois) ;

Période Initiale du Service fourni commencera à compter de la Date de Mise en Service.

La Période Initiale du Service fourni commencera à compter de la Date de Mise en Service.

Au-delà de cette période initiale, le service sera tacitement reconduit sans engagement de durée.

Le montant des Frais de Résiliation Anticipée pour un Site Client sera calculé comme suivant :

Soit à la somme des montants suivants, lorsque la résiliation prend effet pendant la Période Initiale :

le nombre de mois restants dans la Période Initiale multiplié par 100% des Frais Fixes mensuels payables au titre du Service fourni sur ledit Site Client ;

S'il est spécifié, le montant indiqué dans le Bon de Commande ARA TELECOM sera appliqué..

6. TARIFS ET COÛTS

En contrepartie de la fourniture des Services par le Prestataire, le Client devra lui payer les redevances et frais suivants :

- Les Frais Initiaux ;
- Les Redevances Mensuelles ;
- Les Consommations en fonction des volumes consommés ;

7. CONDITIONS SUPPLEMENTAIRES

Le Client sera exclusivement responsable d'un Code d'Accès et de toute utilisation du Service avec son Code d'Accès. Le Client notifiera immédiatement à ARA TELECOM la perte, le vol d'un Code d'Accès ou du fait qu'il a des raisons de croire qu'un Code d'Accès a été découvert. S'il estime que cela est nécessaire,