

Article 1 – Définitions liminaires

Service : désigne le service de télécommunication tel que décrit à l'article 2.1 des présentes, et tel qu'il pourra être décrit dans toute documentation fournie au Client.

Présélection : permet l'accès au Service directement sans avoir à composer de préfixe.

Service Abonnement : désigne la capacité d'ARA TELECOM à fournir et à facturer mensuellement, tous les produits et les services initialement chez l'opérateur historique.

Les présentes sont conclues entre :

- La société ARA TELECOM, SARL, société de droit français, ZAC ESPALE, 1 rue Pierre Pflimlin 68390 SAUSHEIM, inscrite au RCS de MULHOUSE sous le numéro 483 446 600, représentée par M. TEMPE Charles, ci-dessus nommée ARA TELECOM,
- et toute personne physique ou morale, particulier ou professionnel de droit privé ou de droit public, domicilié en France métropolitaine, éligible aux offres VGA de ARA TELECOM, ci-après nommée le Client.

Article 2 : Description du service

2.1 - Le Service Abonnement est un service complémentaire du Service Voix ARA TELECOM qui a pour objet de faire de ARA TELECOM l'interlocuteur unique du Client pour les services de téléphonie fournis dans le cadre des présentes. A ce titre ARA TELECOM facture au Client les abonnements au Service ainsi que les communications sortantes, y compris les communications vers les numéros spéciaux ou numéros d'urgence. Il est toutefois expressément appelé que les communications vers lesdits numéros d'urgence ou numéros spéciaux à l'exception des appels commençant en 09 ne sont pas acheminés par ARA TELECOM et le cas échéant l'opérateur de réseau partenaire dans le cadre du Service et restent acheminés par France Telecom. ARA TELECOM gère les accès du Client pour toute commande, résiliation ou gestion des incidents.

2.2 - Ces Conditions Particulières complètent les Conditions Générales de Ventes « Le Service Voix » et sont obligatoirement attachées au service de présélection, le Service Voix.

2.3 - Le Service Abonnement ne peut pas être fourni sur des accès analogiques ou les accès de base isolés et/ou en groupement suivants : (i) accès supportant un poste d'exploitation de France Telecom (poste interne à France Telecom), (ii) accès en cours de création, de résiliation, de dénumérotation/renumérotation ou de déménagement, (iii) accès temporaire, (iiii) cabines ou publiphones. Les sites bénéficiant des offres « Numéris accès primaires T2 », « Numéris Duo » et « Numéris Itoo » ne peuvent également pas bénéficier du Service Abonnement.

2.4 - L'opérateur historique reste le seul attributaire du NDI dont dispose chaque accès et peut, pour des contraintes techniques, être amené à le modifier sous réserve d'un préavis de six (6) mois. Dans le cas où le Client souscrit au Service Abonnement sur une ligne déjà existante, il conservera le numéro de téléphone attribué par l'opérateur de boucle locale.

2.5 - Les services au fonctionnement non garanti, identifiés à ce jour, sont : Les modems C.E.S.A., utilisés pour des applications de télémaintenance, ne sont pas supportés par l'offre VGA sur D.S.L., le palliatif est le raccordement du modem C.E.S.A sur une ligne analogique F.T. Ne sont également pas garantis : Minitel, Ligne Monétique, DAB, Service de Visioconférence, Fax Groupe 4 et Machine à affranchir.

Article 3 : Dispositions générales du Service Abonnement

3.1 - Le Client s'engage à signaler à ARA TELECOM s'il bénéficie déjà de la présélection auprès d'un autre opérateur. Seul le titulaire des lignes est habilité à souscrire au Service Abonnement.

3.2 - Pour bénéficier du Service Abonnement, le Client titulaire des lignes téléphoniques concernées doit remplir intégralement le mandat par lequel il autorise ARA TELECOM et le cas échéant l'opérateur de réseau partenaire à accomplir les formalités nécessaires auprès de France Télécom. Cette autorisation reste valable en cas de (i) changement par ARA TELECOM de l'opérateur de réseau partenaire ; (ii) toute modification sur la ligne du Client à l'exception d'un changement de numéro. Le Client s'engage avoir résilié ou avoir débuté les démarches de résiliation de l'ensemble des services préexistants sur la(es) Lignes ou accès de base chez d'autres opérateurs.

3.3 - En cas de changement ou d'ajout de numéro de ligne, comme en cas d'ajout d'accès, le Client titulaire du Service doit remplir un nouveau bulletin de commande et un avenant au Contrat sera établi entre les parties.

3.4 - La responsabilité d'ARA TELECOM ne saurait être engagée en cas de délai excessif de l'activation du Service Abonnement par l'opérateur historique ou d'absence d'activation dus à (i) l'établissement par le Client titulaire de la ligne d'un mandat erroné ou incomplet, (ii) un défaut de traitement par France Télécom, (iii) le fait d'un tiers.

3.5 - La responsabilité d'ARA TELECOM ne saurait en aucun cas être engagée en cas de défaillance des matériels et équipements en place chez le Client ou de tout acte de piratage de ces mêmes équipements.

3.6 - La souscription au Service Abonnement entraîne la résiliation automatique de l'abonnement téléphonique et de l'ensemble des offres et services souscrits uniquement auprès de l'opérateur historique ainsi que toute présélection existante auprès d'un opérateur tiers. Néanmoins, toute location de matériel (terminal, télécopieur, ...) restera, le cas échéant, facturée au Client par l'opérateur historique. La mise en place du Service Abonnement ne permet plus au Client de sélectionner appel par appel, un autre opérateur pour acheminer ses communications téléphoniques ou de souscrire à la présélection auprès d'autres opérateurs téléphoniques.

La mise en œuvre du Service Abonnement entraîne l'interruption technique des services téléphoniques (de type canal D sur accès de base).

La mise en œuvre du Service Abonnement sur une ligne analogique en dégroupage total ou en ADSL nu « érase » l'offre de dégroupage total ou d'ADSL nu de ladite Ligne à condition que le Bon de Commande correspondant précise que la ligne est en dégroupage total ou ADSL nu. A défaut de précision, le Bon de Commande du Service Abonnement sera refusé par ARA TELECOM.

3.7 - Il appartient au Client de résilier les services incompatibles avec la mise en œuvre du Service Abonnement à la date de signature des présentes, directement auprès des opérateurs ou prestataires concernés dans les conditions contractuelles souscrites.

3.8 - La mise en œuvre du Service Abonnement est compatible avec les Services Internet bas débit préexistants, supportés par la ligne du Client. La mise en œuvre du Service Abonnement sur une ligne isolée en dégroupage partiel est compatible avec les services Internet haut débit préexistants supportés par ladite ligne.

3.9 - Pour les accès ne pouvant bénéficier du Service Abonnement à la date de signature des présentes, le Client bénéficie du Service Voix ARA TELECOM par défaut, via la présélection.

Article 4 : Durée

Le présent contrat prend effet à la date de mise en service, il n'y a pas d'engagement de durée ni frais de résiliation.

Article 5 : Dispositions spécifiques relatives au Service

5.1 - Conditions préalables de mise à disposition du Service Abonnement

Le Client donne mandat à ARA TELECOM afin d'effectuer, en son nom et pour son compte, l'ensemble des démarches nécessaires, auprès de l'opérateur de boucle locale pour la mise en œuvre du Service Abonnement. Cette mise en œuvre relève de la seule maîtrise de l'opérateur de boucle locale qui est libre de rejeter toute demande sans justification.

5.2 - Si le Service Abonnement n'est pas confirmé par l'opérateur de boucle locale, ce dernier en informera le Client qui pourra alors bénéficier du Service Voix de présélection ARA TELECOM par défaut. Si la présélection des lignes n'est pas confirmée par l'opérateur de boucle locale, ce dernier en informera le Client qui ne pourra pas bénéficier du service. Tout appel émis dans le cadre du Service Abonnement est réputé avoir été effectué par ledit Client, un de ses préposés, ou une personne autorisée à cet effet.

5.3 - ARA TELECOM fournira le Service au Client à compter de la Date de Mise en Service, sous réserve (i) de la réception par ARA TELECOM de l'intégralité des éléments nécessaires à la souscription au présent Contrat ; (ii) que la fourniture du Service par ARA TELECOM soit matériellement et techniquement possible ; (iii) que ARA TELECOM ait accepté le Bulletin d'adhésion rempli et signé par le Client.

5.4 - Le Service sera utilisé par le Client conformément à la loi et en particulier à la loi n° 96-659 du 26 juillet 1996 telle qu'amendée et aux conditions qui pourraient lui être notifiées par écrit par ARA TELECOM, y compris, sans limitation, toute condition qui serait imposée à ARA TELECOM par une autorité gouvernementale ou de réglementation compétente. Toutes nouvelles conditions générales communiquées au Client par ARA TELECOM et relatives au Service, s'appliqueront automatiquement en lieu et place des présentes.

5.5 - Le Client ne saurait utiliser le Service dans un but ou d'une manière frauduleuse ou contraire à la loi, y compris (sans limitation) afin de transmettre un message ou des éléments choquants ou de nature incertaine, obscène ou menaçante, ou dans le but de provoquer un désagrément, ou une gêne quelconque, à un tiers.

5.6 - La responsabilité de ARA TELECOM ne saurait être engagée en cas d'utilisation du Service par le Client, ses employés, agents ou propres clients, contraire aux dispositions des Articles 5.3 et 5.4 ci-dessus.

5.7 - La responsabilité de ARA TELECOM et le cas échéant de l'opérateur de réseau partenaire dans la mise à disposition et la fourniture du Service s'arrête au PAS. Par dérogation aux stipulations des Conditions Générales, le PAS s'entend, pour l'exécution des présentes Conditions Particulières, du premier point d'accès physique du réseau installé par France Télécom dans les locaux du Client. Il est matérialisé, selon les cas, par la première prise téléphonique. Il appartient au Client de veiller à la conservation en bon état des canalisations, gaines et passages de câbles et les dispositifs de terminaison intérieurs situés à l'intérieur de la propriété desservie et mis à la disposition de France Télécom pour la fourniture du Service. Ceci constitue un préalable au rétablissement du bon fonctionnement du Service.

Le Client doit ainsi prendre en charge les frais d'entretien et de réparation des installations précitées ainsi que ceux du ou des câble(s) de raccordement en cas de détérioration de ceux-ci.

5.8 - Service Client

Le Service Client traitera toutes les demandes du Client aux heures et jours ouvrés. En cas de défaillance de fonctionnement du Service, le Client devra apporter sa pleine coopération à ARA TELECOM pour déterminer la cause du problème afin de le résoudre. Toute Notification de défaillance signalée par le Client le sera par l'ouverture d'un "Ticket", par l'envoi d'un e-mail à l'adresse support@ara-telecom.fr ou par téléphone au numéro 0389 322 132.

Article 6 : Tarifs et Facturation

6.1 - Les tarifs et leur modalité de facturation en fonction des options souscrites, au détail ou au forfait, peuvent faire l'objet de modifications notifiées au Client dès la première facture les prenant en compte ou en cas de hausse de tarif, celle-ci sera notifiée au plus tard à la date de la facture qui précède sa mise en œuvre. Les prix du Service font l'objet de factures mensuelles adressées au Client. Le Service est facturé par l'outil de facturation d'ARA TELECOM à partir des relevés des communications enregistrées.

6.2 - Options de facturation et statistiques : Le Client a la faculté de choisir diverses options de facturation, forfaits de consommations illimitées et statistiques applicables au Service et de les résilier à tout moment par lettre simple adressée à ARA TELECOM. La résiliation d'une ou plusieurs options n'entraîne pas la résiliation du Service auquel elles s'appliquent. La résiliation d'une ou plusieurs options sera effective au plus tard lors de la facturation au titre des consommations du Service du mois suivant au cours duquel la résiliation est parvenue à ARA TELECOM.

Article 7 : Paiement - Contestations

7.1 - Outre les dispositions prévues dans les Conditions Générales de Ventes, s'appliquent les dispositions qui suivent.

7.2 - Le Service Abonnement fait l'objet d'une facturation à la consommation établie mensuellement pour le trafic correspondant au mois précédent. ARA TELECOM facturera sur les factures suivantes, tout appel qui n'aurait pas été facturé à la date de facturation prévue ci-dessus.

7.3 - La Service Abonnement fait l'objet d'une facturation mensuelle à échoir pour tout abonnement et/ou redevance, avec, le cas échéant, un montant minimal de facturation.

7.4 - Le prix des Services est toujours exprimé hors taxe sur la valeur ajoutée (« TVA ») ou toute autre taxe applicable, et sera facturé au Client conformément à la législation en vigueur.

7.5 - La première facture du Service Abonnement pour un site Client inclura les abonnements et redevances au prorata temporis. Au terme du Contrat ou en cas de résiliation, le mois entier est automatiquement dû et l'ensemble des Services à Valeur Ajoutée, des Numéros, des SDA du Client bénéficiant du Service Abonnement sont facturés dans les mêmes conditions définies ci-dessus dans cet article.

7.6 - Le respect des délais et des dates de paiement de toute somme due à ARA TELECOM est une obligation essentielle du Client au titre du Contrat.

7.7 - Les parties conviennent qu'en cas de litige portant sur le montant d'une facture, seules les informations gérées par les outils de facturation d'ARA TELECOM feront foi entre les Parties quant à l'existence, la date, la durée de conversation, la communication et la destination de chaque appel téléphonique émis à partir de l'installation du Client.

Article 8 : Suspension – Résiliation d'une ligne ou du Service

8.1 - Suspension du service : ARA TELECOM peut, sous réserve d'en avoir averti au préalable le Client, restreindre ou suspendre le Service sans indemnité et jusqu'à nouvel avis si : (i) ARA TELECOM se trouve dans un cas autorisé de résiliation du Contrat, (ii) le Client ne respecte pas son obligation de paiement, (iii) ARA TELECOM est obligé de se conformer à une disposition législative ou réglementaire ou à une décision administrative ou judiciaire, (iiii) ARA TELECOM subit une interruption dans la fourniture du service par le réseau opérateur (iv) soupçon d'acte de piratage ou tout autre cas de force majeure mentionné dans les présentes. Si la suspension du service résulte du fait du client (faufit ou non), ARA TELECOM pourra lui facturer les frais résultant de cette suspension et de la remise en service.

8.2 - Résiliation d'une Ligne : En cas de résiliation anticipée d'une Ligne bénéficiant du Service Abonnement, avant la Mise en Service ou avant le terme de la période initiale ou en cas de non respect du préavis de quatre vingt dix (90) jours, pour quelques motifs que ce soit, à l'exception d'une résiliation pour faute d'ARA TELECOM dans les conditions prévues dans les présentes, le Client sera redevable de l'ensemble des montants minimums de facturation tel que indiqués dans l'art. 7.3.

8.3 - Résiliation des services à valeur ajoutée : Les Services à Valeur Ajoutée suivront le sort de l'accès auxquels ils sont rattachés. La résiliation d'un service à Valeur ajoutée n'entraîne pas la résiliation du Service Abonnement sur l'accès concerné.

8.4 - Résiliation du Contrat : Chacune des parties pourra résilier le présent Contrat par lettre recommandée avec accusé de réception sous réserve du respect d'un préavis de quatre-vingt dix (90) jours (i) immédiatement en cas d'insolvabilité, de faillite, de dissolution ou de cessation d'activité de l'autre partie, (ii) en cas de mise en conformité à une disposition législative ou réglementaire ou à une décision administrative ou judiciaire et (iii) en cas de rupture du Contrat par l'autre partie, pourvu que la partie défaillante n'ait pas remédié à son manquement dans les trente (30) jours suivant la réception de la notification écrite. La défaillance du Client ne délivrera pas celui-ci de sa responsabilité de payer la totalité des frais dus à la date de la suspension ou de la résiliation du Service, ainsi que le solde dû pour la durée initiale restant à courir.

8.5 - Conséquences : En cas de résiliation du Contrat pour quelque motif que ce soit, le Client devra cesser dès lors d'utiliser le Service, remettre à ARA TELECOM sans frais supporté par ARA TELECOM le matériel éventuel mis à la disposition du Client par ARA TELECOM dans le cadre de la fourniture du Service et assurer le règlement intégral des sommes encore dues à ARA TELECOM au titre du Contrat.

Article 9 : Responsabilité

9.1 - ARA TELECOM s'engage à apporter toute la compétence et le soin nécessaire à la fourniture du Service. Ainsi, il s'engage sur une obligation de moyen quant à la disponibilité du service. ARA TELECOM ne saurait être tenu responsable de l'impossibilité totale ou partielle pour le Client de bénéficier du Service dans les cas suivants : (i) absence de couverture du Réseau opérateur utilisé par ARA TELECOM à l'adresse du lieu d'utilisation ; (ii) indisponibilité temporaire ou permanente du Réseau opérateur utilisé par ARA TELECOM pour le Client ; (iii) usage non conforme par le Client du Service ; (iv) altération, dysfonctionnement ou insuffisance de capacité technique de l'Équipement du Client ainsi que des matériels et/ou Réseau opérateur utilisé par ARA TELECOM ; (v) travaux de maintenance, réparation, renforcement ou extension du Réseau opérateur utilisé par ARA TELECOM pour le Client ; ou (vi) cas de Force Majeure.

9.2 - La responsabilité des Parties entre elles, dans le cadre du présent Contrat, ne saurait être engagée pour les dommages indirects, tels que les pertes de revenus, d'activité, d'un contrat d'économies ou de bénéfices escomptés, ou pour tout autre préjudice indirect.

9.3 - ARA TELECOM ou le cas échéant l'opérateur de réseau partenaire s'efforcera de corriger toute interruption du Service signalée par l'ouverture d'un "Ticket", dans le délai de 48 heures à partir de l'heure d'ouverture du ticket pour les accès de base isolés ou groupés et sans limite de délai pour les lignes analogiques isolés ou groupés. Ces délais peuvent différer en fonction d'option de Garantie de Temps de Rétablissement souscrites par le Client. La responsabilité d'ARA TELECOM ne pourra en aucun cas être engagée si le Client n'a pas porté à la connaissance d'ARA TELECOM cette interruption par l'ouverture d'un ticket et/ou si le Client n'a pas apporté sa pleine coopération à ARA TELECOM pour déterminer la cause du problème afin de le résoudre. En cas de non-respect du délai de rétablissement du raccordement au réseau, et sur demande du Client, ARA TELECOM verse à ce dernier une indemnité forfaitaire d'un montant égal à deux mois d'abonnement hors taxes indiqué sur la première page du Bulletin d'Adhésion souscrits par le Client et indépendamment des offres commerciales de forfait pouvant inclure ce montant. Cette indemnité n'est pas due dans les cas où le retard n'est pas exclusivement imputable à ARA TELECOM ou en cas de force majeure telle que définie dans les présentes Conditions Particulières et dans les Conditions Générales de Vente « Le Service Voix ». Si le Client a souscrit auprès d'ARA TELECOM un service optionnel de Garantie de Temps de Rétablissement (GTR) pour les lignes ou accès concernés et en cas de non-respect du délai de rétablissement du service optionnel GTR, et sur demande du Client, si le retard n'excède pas deux heures, ARA TELECOM verse à ce dernier une indemnité forfaitaire égale au montant mensuel de l'abonnement interrompu et à un mois d'abonnement au service GTR ; la pénalité est doublée si le retard dépasse deux heures.

Au cours d'une année calendaire, le montant des pénalités accordées au titre de la GTR est plafonné à l'équivalent de douze mois d'abonnement des Accès et à douze mois d'abonnement au service GTR par accès concerné.

Article 10 : Constitution du Contrat

Le présent contrat ne fait qu'un avec les éléments suivants : Conditions Générales de Ventes, bulletin de souscription et Services à valeur ajoutée du Service Abonnement (Annexe du Service Abonnement). En cas de différend relatif à l'interprétation du Contrat, les obligations, éléments et données contenues dans les présents articles de ces Conditions Particulières de Ventes prévaudront.

