

ARTICLE 1 : DEFINITIONS

Dans les présentes conditions particulières, les termes suivants ont, sauf précision contraire, le sens qui leur est donné dans cet article.

ARA TELECOM Fibre : nom du service d'accès à Internet via un réseau de type Ethernet et à destination de Clients résidant en France métropolitaine.

EFM : Ethernet in the First Mile. Protocole définissant l'Ethernet dans les réseaux d'accès.

ABONNE : Client utilisateur du service

ARTICLE 2 : OBJET

Les présentes conditions particulières ont pour objet de préciser et modifier le contrat défini ci-dessus pour les offres ARA TELECOM Fibre.

Les présentes ne contiennent aucun engagement de la part de ARA TELECOM de fournir de tels Produits et Services tant que la commande n'a pas été acceptée. Le Contrat et les commandes acceptées par ARA TELECOM ne pourront être modifiés, de même qu'il ne pourra y être renoncé que par accord écrit des deux parties signé par un représentant de chaque partie dûment habilité à cet effet.

ARTICLE 3 : INSTALLATION DU SERVICE

3.1 Installation : ARA TELECOM s'engage à installer ou faire installer dans les locaux de l'ABONNE les produits et services commandés par l'ABONNE et acceptés par ARA TELECOM. A cet égard l'ABONNE communiquera à ARA TELECOM, préalablement à la date d'installation prévue, un descriptif détaillé de ses locaux et s'engage à ses frais à équiper et à installer ses locaux conformément aux instructions de ARA TELECOM.

L'ABONNE s'engage en outre à assurer à ses frais toutes les modifications de ses locaux nécessaires à fournir le courant, les circuits et les branchements électriques appropriés, et tout autre aménagement particulier conformément aux normes d'installation et de maintenance définies par ARA TELECOM incluant notamment l'aménagement des voies d'accès pour la connexion du câblage de connexion. Ces normes d'installation et de maintenance seront communiquées par ARA TELECOM sur toute demande écrite de l'ABONNE préalablement ou non à la commande.

ARA TELECOM peut procéder, à titre gratuit, à une visite de pré-installation afin de vérifier la conformité du local aux spécifications techniques d'accès au service. Si le local n'est pas jugé conforme, ARA TELECOM indique à l'ABONNE par télécopie ou par courrier électronique les aménagements complémentaires requis auxquels l'ABONNE doit procéder dans des délais raisonnables convenus entre les parties. En cas d'impossibilité pour l'ABONNE de satisfaire à une ou plusieurs des caractéristiques requises, ARA TELECOM peut accepter le local en l'état, en inscrivant ses réserves sur la notification de mise à disposition du service adressée par tous moyens à sa convenance. Dans ce cas, ARA TELECOM ne pourra être tenu pour responsable en cas de défaillance du service résultant de la non-conformité des locaux aux spécifications techniques d'accès au service.

3.2 Accès : Sous réserve du respect par ARA TELECOM des exigences raisonnables de l'ABONNE en matière de sécurité suivant les normes et usages en vigueur, l'ABONNE permettra l'accès à ses locaux durant les heures de travail habituelles, aux employés représentants ou aux contractants habilités de la Société ARA TELECOM aux fins d'installation, d'inspection, de maintenance, d'entretien, de réparation, de remplacement, du déplacement ou de retrait de Produits ou Services et d'une façon générale afin de permettre à ARA TELECOM d'entreprendre toute action qui pourrait être utile dans le cadre de l'exécution du Contrat, et ce conformément avec les éventuelles contraintes établies par le titre d'occupation des locaux de l'ABONNE. L'ABONNE, sous les mêmes réserves d'exigences raisonnables en matière de sécurité et de conformité, permettra également l'accès à ses locaux aux représentants des entreprises fournissant les lignes de transmission. Si l'ABONNE a souscrit à l'option de maintenance avancée (GTR Avancée), ARA TELECOM ou un de ses sous-traitants doit pouvoir intervenir vingt quatre heures sur vingt quatre et sept jours sur sept.

3.3 Câblage : ARA TELECOM s'engage à assurer le câblage de la desserte interne pour les Produits et Services INTERNET. De plus, la fourniture d'un câble en technologie cuivre d'une longueur supérieure à 3 mètres, fera l'objet d'un devis. La desserte interne, c'est à dire le câblage fourni par l'ABONNE afin de relier la tête de câble du réseau public de l'opérateur historique aux équipements d'Accès au Service de l'ABONNE, n'est pas fournie par ARA TELECOM au delà d'une distance de 3 mètres. La fourniture d'un câble supérieur à 3 mètres, fera l'objet d'un devis.

3.4 Etude de Faisabilité : Une étude de faisabilité consécutivement à la signature du bon de commande aura obligatoirement lieu. ARA TELECOM s'engage à répondre à chaque étude de faisabilité dans un délai maximum de trois (3) semaines calendaires à compter de la réception du bon de commande. Si l'ABONNE venait à ne pas confirmer cette étude de faisabilité par une commande ferme, il serait alors redevable des dits frais tel que mentionné sur le bon de commande. A l'issue de cette étude de faisabilité, un délai de mise à disposition sera communiqué à l'ABONNE.

3.5 Difficultés exceptionnelles de construction : Dans le cadre des difficultés exceptionnelles de construction ci-dessous énumérées mais non exhaustives, les frais engagés par ARA TELECOM seront à la charge de l'ABONNE, après acceptation d'un devis présenté par ARA TELECOM.

En cas de refus du devis, des frais d'études, dont le montant sera mentionné sur le bon de commande, seront redevables par l'ABONNE.

Difficultés exceptionnelles de construction :

- Travaux de génie civil,
- Absence de local pour abriter le Point de Terminaison,
- Existence de contraintes géographiques particulières :
 - accès réglementé ou interdiction de passage,
 - site protégé (parcs naturels par exemple),
 - obstacles naturels à traverser ou à contourner (accidents de terrain ou cours d'eau par exemple),
 - configurations architecturales spéciales (châteaux, parkings, caves, clochers, phares ou usines par exemples),
 - absence de moyens d'accès par la route pour la construction ou la maintenance.
- Nécessité de mettre en œuvre des moyens spéciaux :
 - transport aérien (hélicoptage essentiellement), maritime, fluvial, (utilisation de bateaux) ou terrestre de grande ampleur (utilisation de convois exceptionnels),
 - élargissement de la chaussée, déboisement, assèchement, dynamitage,
 - desserte de grottes ou de sous-sols profonds (mines par exemple),
 - démolition d'ouvrage de plus de 40 cm d'épaisseur, ou de plus de 15 cm dans le cas d'un ouvrage en béton,
 - consolidation ou construction d'ouvrages.

3.6 Mise à disposition : ARA TELECOM enverra à l'ABONNE une fois le lien d'accès produit les équipements terminaux nécessaires au fonctionnement des Produits et Services INTERNET. La date de réception des équipements à l'ABONNE matérialise la date de production de l'offre liaison garantie. Cette date fait foi dans tous les échanges entre ARA TELECOM et l'ABONNE. Dans le cas où l'ABONNE dispose de ses propres équipements terminaux, la date prise en compte dans tous les échanges entre les parties sera celle où ARA TELECOM enverra à l'ABONNE sous forme papier et/ou électronique une notification de mise en service du Lien d'Accès une fois la construction du Lien d'Accès réalisée sur le réseau de ARA TELECOM. L'ABONNE dispose alors de trois (3) Jours Ouvrés pour contester le bon fonctionnement des Produits et Services INTERNET à compter de la date de réception des équipements et/ou de la notification. Dans ce cas, l'ABONNE motivera ce refus par écrit par l'existence d'Anomalies Majeures. A défaut de réponse ou de contestation par écrit de l'ABONNE dans le délai de réponse de trois (3) Jours Ouvrés susmentionné ou en cas d'utilisation des Produits et Services INTERNET à des fins d'exploitation par l'ABONNE, le lien d'accès sera réputé mis en service tacitement et la Date de Début du Service sera la date de la Notification émise par ARA TELECOM.

3.7 Report du délai de mise à disposition : Si la mise à disposition est retardée du fait de l'ABONNE par rapport à la Date de Mise à Disposition Convenue, l'ABONNE doit prévenir ARA TELECOM par courrier au moins quinze (15) jours avant la Date de Mise à Disposition Convenue. Il pourra alors, soit être convenu d'une nouvelle date entre les Parties (cette nouvelle date ne pouvant excéder d'un (1) mois la Date de Mise à Disposition Convenue), soit l'ABONNE annulera sa commande et devra payer à ARA TELECOM les frais d'étude de faisabilité et cent pour cent (100 %) des Frais d'Accès au Service des prestations concernées. En cas de non-respect de cette nouvelle Date de Mise à Disposition Convenue, la redevance mensuelle d'abonnement est due dans un délai de cinq (5) jours calendaires après la nouvelle Date de Mise à Disposition Convenue expressément entre les Parties. La redevance mensuelle d'abonnement est également due par l'ABONNE dans un délai de cinq (5) jours calendaires après la Date de Mise à Disposition Convenue initiale, lorsque l'ABONNE ne prévient pas ARA TELECOM de son retard dans les délais sus visés.

ARTICLE 4 : CLASSE DE SERVICE

ARA TELECOM propose l'accès à deux classes de service (CoS) :

- Par défaut, la classe data entreprise, permet à l'ABONNE d'écouler un flux de données dont le débit peut atteindre le débit de l'Accès souscrit par ce dernier. La CoS data entreprise permet en

cas de congestion du réseau de prioriser les données par rapport au réseau grand public mais pas par rapport à la classe data garantie.

- La classe data garantie permet d'écouler un flux de données dont le débit est garanti à tout instant.

ARTICLE 5 : MODIFICATION

Dans l'hypothèse où l'ABONNE souhaite procéder à une modification, une manipulation, une intervention, une réparation, une déconnexion ou un déplacement des Produits et Services («Modifications»), il en informera au préalable ARA TELECOM et n'y procédera qu'après avoir obtenu son accord écrit. ARA TELECOM s'engage à répondre à la demande de l'ABONNE dans 7 jours. L'ABONNE supportera les frais et la responsabilité afférents à une telle Modification. La responsabilité de ARA TELECOM ne saurait être engagée du fait de l'accord donné conformément à ce qui est prévu ci-dessus, à moins que ARA TELECOM n'ait procédé ou fait procéder à ces Modifications.

L'ABONNE, titulaire d'une offre ARA TELECOM Fibre, peut demander la migration vers une autre formule d'abonnement exclusivement dans la gamme ARA TELECOM Fibre. Les conditions tarifaires de cette migration seront précisées sur le bon de commande. Compte tenu de la nature de la technologie employée, ARA TELECOM n'est en tout état de cause soumise qu'à une obligation de moyens et ne peut garantir la possibilité de migration d'une formule à une autre. ARA TELECOM se réserve en tout état de cause la possibilité de ne pas donner suite ou de décaler la mise à disposition du service si celle-ci est de nature à ne pas être effectuée dans des conditions satisfaisantes pour les ABONNES déjà raccordés. ARA TELECOM en informera l'ABONNE dans les 15 jours suivant sa commande qui pourra, si ce délai excède 8 semaines, procéder à l'annulation de sa demande d'abonnement.

Pendant le délai de réponse et en cas de réponse négative à la demande de migration d'une formule d'abonnement à une autre, l'ABONNE conservera la formule d'abonnement active au jour de sa demande de migration.

Les modifications de prestations suivantes entraînent la mise en place d'une nouvelle période minimale d'un an pour ces prestations à compter :

- de la date de changement de débit sur une Liaison ARA TELECOM Fibre,
 - de la date du déplacement d'extrémité d'un lien ARA TELECOM Fibre d'un site utilisateur vers un autre site utilisateur. Les modifications interviennent durant les heures ouvrables. La continuité du Service pendant les opérations de modification n'est pas garantie.
- ARA TELECOM peut procéder à la demande de l'ABONNE et après vérifications techniques, à une augmentation ou une diminution de débit d'une liaison ARA TELECOM Fibre. Une modification de débit d'une liaison ARA TELECOM Fibre donnera lieu à une interruption du trafic acheminé sur la liaison.

5.1 - Changement de débit : En cas de demande de modification du débit d'une liaison, l'ABONNE doit remplir un Bon de Commande de modification de la liaison et s'acquitter des pénalités de résiliation anticipée de la liaison initiale prévues dans les conditions générales de ventes.

5.2 - Changement d'extrémité : Une nouvelle durée minimale d'un an de la liaison ARA TELECOM Fibre est fixée à compter de la date de création de la nouvelle liaison et le montant de l'abonnement de la nouvelle liaison est également modifié en fonction du débit choisi. L'ABONNE doit également s'acquitter des pénalités de résiliation anticipée de la liaison initiale prévues dans les conditions générales de ventes.

ARTICLE 6 : ENGAGEMENT DE NIVEAU DE SERVICE

6.1 - Délai de rétablissement d'un Lien garanti : ARA TELECOM s'engage à rétablir le service d'un Lien Fibre en moins de quatre (4) heures (ci-après "le Temps de Rétablissement") à compter de la signalisation de l'Interruption par l'ABONNE pendant les Heures Ouvrables, selon la procédure définie à l'Article 6.6. En dehors de ces horaires, le rétablissement est différé au premier Jour Ouvrable suivant, avant 12 heures.

Si l'ABONNE a souscrit au service optionnel GTR Avancée défini à l'article 6.5, le Temps de Rétablissement est décompté à partir de la signalisation de l'Interruption par l'ABONNE conformément à l'Article 6.6 ci-après sept (7) jours sur sept (7) et vingt-quatre (24) heures sur vingt-quatre (24).

En cas de non-respect du Temps de Rétablissement d'un Lien garanti, ARA TELECOM versera par Lien Fibre concerné une indemnité libératoire telle que définie ci-après :

- 4h < Temps de Rétablissement <= 6h30 : 20 % de la redevance mensuelle du Lien Fibre concerné ;
- 6h30 < Temps de Rétablissement <= 8h30 : 40 % de la redevance mensuelle du Lien Fibre concerné ;
- 8h30 < Temps de Rétablissement <= 10h : 60 % de la redevance mensuelle du Lien Fibre concerné ;
- 10h < Temps de Rétablissement : 100 % de la redevance mensuelle du Lien Fibre concerné.

Cet engagement couvre l'interruption totale du lien garanti, constatée et mesurée par ARA TELECOM.

Le cumul des pénalités relatives au Temps de Rétablissement est plafonné à une (1) Redevance Mensuelle par Lien Fibre concerné.

6.2 - IMS d'un Lien Fibre concerné : ARA TELECOM mesure la disponibilité annuelle de chaque lien garanti grâce à un indicateur nommé Interruption Maximale de Service (IMS). ARA TELECOM s'engage à maintenir l'IMS annuelle d'un Lien Fibre concerné inférieure à trente (30) Heures Ouvrées. Lorsqu'une Interruption est constatée en Heure non Ouvrable, la durée d'Interruption est comptabilisée à partir de la première Heure Ouvrable qui suit.

Si l'ABONNE a souscrit au service optionnel GTR Avancée, ARA TELECOM s'engage à maintenir l'IMS du Lien Fibre concerné inférieure à vingt(20) heures. En cas de non-respect de l'IMS ci-dessus, les pénalités libératoires suivantes seront appliquées par Lien garanti concerné :

- Lien d'Accès sans souscription de l'option GTR Avancée :
 - 30h <= IMS < 33h : 20 % de la redevance mensuelle du Lien Fibre concerné ;
 - 33h <= IMS < 36h : 40 % de la redevance mensuelle du Lien Fibre concerné ;
 - 36h <= IMS < 39h : 60 % de la redevance mensuelle du Lien Fibre concerné ;
 - 39h <= IMS : 100 % de la redevance mensuelle du Lien Fibre concerné.
- Lien d'Accès avec souscription de l'option GTR Avancée :
 - 20h <= IMS < 23h : 20 % de la redevance mensuelle du Lien Fibre concerné ;
 - 23h <= IMS < 26h : 40 % de la redevance mensuelle du Lien Fibre concerné ;
 - 26h <= IMS < 29h : 60 % de la redevance mensuelle du Lien Fibre concerné ;
 - 29h <= IMS : 100 % de la redevance mensuelle du Lien Fibre concerné.

Le cumul des pénalités relatives à l'IMS est plafonné à une (1) Redevance Mensuelle par lien garanti.

6.3 - Calcul des temps d'Interruption et des Temps de Rétablissement : Les Interruptions et les Temps de Rétablissement seront décomptés entre l'heure à laquelle une Interruption est notifiée par l'ABONNE à ARA TELECOM, conformément à la procédure décrite à l'Article 6.6 ci-après, et l'heure à laquelle ARA TELECOM notifie à l'ABONNE le rétablissement du Service sur le Lien Fibre concerné, conformément à l'Article 6.8 ci-après.

6.4 - Modalités de versement des pénalités : Les éventuelles pénalités dues par ARA TELECOM à l'ABONNE conformément aux dispositions du présent Contrat constitueront la seule obligation et indemnisation due par ARA TELECOM, et l'unique compensation et recours de l'ABONNE, au titre de la qualité du Service.

La responsabilité de ARA TELECOM ne pourra être engagée et aucune pénalité ne sera due lorsque l'Interruption ou le non respect des engagements de niveaux de service définis ci-dessus résultera :

- d'une modification de la Prestation demandée par l'ABONNE,
- d'un cas de force majeure tel que mentionné à l'Article 10 des conditions générales de vente,
- du fait d'un tiers,
- du fait de l'ABONNE et en particulier du non-respect des spécifications techniques fournies par ARA TELECOM pour la mise en œuvre du Service ou d'un mauvais fonctionnement de la Desserte interne,
- d'un élément non installé et exploité par ARA TELECOM,
- de difficultés exceptionnelles et, en particulier, de l'existence de contraintes particulières ou de la nécessité de mettre en œuvre des moyens spéciaux (tel que accès réglementé, interdiction de passage, obstacles naturels, configurations architecturales non accessibles par des moyens usuels.) non imputable à ARA TELECOM,
- d'une perturbation du réseau ou service de télécommunication de l'opérateur historique,
- d'une perturbation ou interruption dans la fourniture ou l'exploitation des moyens de télécommunication fournis par le ou les exploitants des réseaux auxquels sont raccordés les installations de ARA TELECOM, et notamment en cas de dysfonctionnement des réseaux d'infrastructure des concessionnaires du domaine public,
- de modifications dues à des prescriptions à ARA TELECOM par l'Autorité de Régulation des Télécommunications ou tout autre organisme réglementaire. Lorsque les conditions d'attribution seront remplies, l'ABONNE pourra, sans formalité supplémentaire, demander à ARA TELECOM le

montant des pénalités correspondantes. Ce montant sera déduit par ARA TELECOM de la prochaine facture du Service à l'ABONNE.

6.5 - Procédure de notification des Interruptions : ARA TELECOM fournit à ses ABONNES un point d'entrée unique qui assure l'accueil, la prise en compte, l'aiguillage et le suivi des notifications d'interruptions. Ce service est accessible pendant les Heures Ouvrables, ou bien, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 si l'ABONNE a souscrit à l'option GTR Avancée, pour les interlocuteurs désignés par le Client.

Dès réception d'un appel de l'ABONNE, ARA TELECOM qualifiera l'appel comme suit :

- identification de l'appelant et vérification de son habilitation,
 - identification du contrat et du niveau de service souscrit,
 - identification des sites impactés (pré localisation de l'incident).
- Une fois l'appel qualifié, ARA TELECOM ouvrira un ticket enregistré dans le système de gestion et référencé par un identifiant unique. Ce numéro de référence sera nécessaire au suivi de l'Interruption. L'horaire mentionné sur le ticket d'incident constituera le point de départ du calcul de la durée d'une Interruption, sous réserve de confirmation par l'ABONNE de la déclaration par écrit par fax ou e-mail dans les trente (30) minutes après l'appel. L'ABONNE fournira à ARA TELECOM toutes les informations requises par cette dernière afin de localiser et de remédier à l'Interruption. Ces informations comprendront, sans que ce soit limitatif :
- nom de l'interlocuteur Client déclarant l'Interruption ;
 - type de service impacté ;
 - description, localisation et conséquences de l'Interruption ;
 - si besoin, coordonnées d'une personne à tenir informée (si différente de l'appelant).
- En cas de dysfonctionnement d'un Lien garanti concerné livré sans Equipement Terminal à la demande de l'ABONNE, ARA TELECOM peut demander à l'ABONNE, si nécessaire, d'intervenir sur l'Equipement de l'Utilisateur final sans délai et selon ses directives afin de localiser l'incident.

6.6 - Gestion des Interruptions : Avant de signaler un incident, l'ABONNE s'assurera que le dysfonctionnement ne se situe pas sur ses Equipements ou ceux sous la responsabilité de l'Utilisateur Final, ses Sites ou ceux des Utilisateurs Finaux et/ou de la Desserte Interne. A l'ouverture d'un ticket, ARA TELECOM réalisera l'identification de l'incident et confirmera par téléphone à l'ABONNE que le dysfonctionnement signalé constitue bien une Interruption. Toute ouverture de ticket pour un incident qui, après vérification par ARA TELECOM, s'avèrera ne pas relever du périmètre de responsabilité de ARA TELECOM et/ou être consécutif à un usage anormal et/ou frauduleux du Service par l'ABONNE et/ou l'un de ses Utilisateurs Finaux, pourra donner lieu à une facturation. Une fois l'origine de l'Interruption identifiée, ARA TELECOM réalisera, pendant les Jours et Heures Ouvrables, sauf souscription par l'ABONNE de l'Option GTR Avancée, les actions visant à corriger ladite Interruption.

Dès lors que ARA TELECOM a fait, auprès de l'ABONNE, la demande d'accès aux Sites nécessaires à la résolution de l'Interruption, le décompte du temps d'Interruption est gelé jusqu'à ce que ARA TELECOM obtienne l'accès physique aux dits Sites et à ses Equipements.

6.7 - Clôture de l'incident : La clôture d'une signalisation sera faite par ARA TELECOM comme suit :

- Information du Client (par téléphone, ou e-mail),
- Détermination de la durée de l'Interruption,
- Clôture et archivage de l'incident.

Dans un délai de dix (10) Jours Ouvrés suivant la clôture d'un incident, un rapport d'incident sera transmis par courriel ou par télécopie par ARA TELECOM à l'ABONNE afin de préciser les causes de l'Interruption ainsi que les solutions apportées et la durée de résolution.

6.8 - Gestions de travaux programmés : Pour assurer le maintien de la qualité de son Réseau, ARA TELECOM peut être amenée à réaliser des travaux sur son Réseau susceptibles d'affecter temporairement le fonctionnement des services délivrés à ses clients.

Les Interruptions Programmées de service dues à des interventions préalablement qualifiées par les Parties comme travaux programmés ne sont pas prises en compte dans les engagements de Niveaux de Service ci-dessus. ARA TELECOM devra informer préalablement l'ABONNE de toute activité planifiée pouvant entraîner une perturbation de son service. La notification de travaux programmés par ARA TELECOM devra intervenir au moins sept (7) jours calendaires avant la date prévue, sous forme d'un e-mail ou d'un fax contenant les indications suivantes :

- date et heure prévue de début de perturbation,
- durée prévue,
- impact sur le service,
- motif de la perturbation,
- interlocuteur en charge.

Pendant ces périodes de travaux programmés, ARA TELECOM s'efforcera de limiter les conséquences des travaux sur le Service.

ARTICLE 7 : RESPONSABILITE

ARA TELECOM garantit que tous les Produits et Services fournis sont en bon état de fonctionnement et sont prêts à être utilisés.

ARA TELECOM garantit que les Produits et Services sont conformes aux spécifications de ARA TELECOM telles que communiquées à l'ABONNE sur sa demande ou dès réception de la commande.

ARA TELECOM effectuera ou fera effectuer tous ajustements, réparations et remplacements de pièces nécessaires pour maintenir les Produits et Services en bon état de fonctionnement. Les garanties accordées par ARA TELECOM sont expressément limitées à ce qui est prévu au présent Contrat. Sauf en cas de faute lourde ou intentionnelle de la part de ARA TELECOM, sa Responsabilité sera limitée à la réparation ou au remplacement des Produits et Services, au choix de ARA TELECOM, à la réparation des seuls dommages directs subis par l'ABONNE, à l'exclusion de tous dommages indirects tels que par exemple des pertes de profits, et ce dans la limite des règlements effectués, au titre de l'abonnement perçus par ARA TELECOM jusqu'à la date du fait générateur de sa responsabilité.

ARA TELECOM ne saurait être responsable à l'égard de l'ABONNE ou des utilisateurs de l'ABONNE des actes ou omissions de tiers fournisseurs de Produits ou de Services demandés par l'ABONNE pour l'utilisation des Produits et Services INTERNET. En cas d'action intentée contre l'ABONNE au motif que les Produits et/ou Services violent un droit de propriété intellectuelle d'un tiers, ARA TELECOM s'engage à assurer à ses frais la défense de cette action et à payer tous dommages et intérêts qui pourraient être accordés aux dits tiers sous réserve que l'ABONNE ait informé sous 48 heures et par écrit ARA TELECOM de toute réclamation. Dans le cas où l'ABONNE serait condamné à cesser de l'utilisation des Produits et Services, en totalité ou en partie, en raison de la violation d'un droit de propriété intellectuelle, ARA TELECOM devra obtenir à ses frais pour l'ABONNE le droit de continuer à utiliser les Produits et Services litigieux, sans préjudice de tous dommages et intérêts.

ARTICLE 8 : DUREE DU CONTRAT ET ENGAGEMENT

Le présent Contrat entrera en vigueur au jour de la signature par la dernière des parties l'ayant signé. Le contrat est conclu pour une durée minimale d'un an avec tacite reconduction. Sauf conditions particulières, il pourra y être mis fin à tout moment, par l'une ou l'autre partie, moyennant l'envoi d'une lettre de dénonciation, adressée par lettre recommandée avec avis de réception, à l'autre partie avec un préavis de 90 (quatre-vingt dix) jours.

Tant qu'il ne sera pas résilié, le Contrat s'appliquera à toute commande passée par l'ABONNE. En tout état de cause, en cas de résiliation pour quelque cause que ce soit du présent Contrat, les termes et conditions des présentes continueront à s'appliquer pour l'exécution des Commandes acceptées en cours, sauf accord contraire écrit des parties. La durée initiale ferme d'utilisation de chaque Produit et Service est indiquée dans la Commande acceptée et sera tacitement prolongée pour des périodes successives de 90 (quatre-vingt dix) jours quelle que soit la durée initiale d'utilisation, à moins qu'il n'en soit expressément prévu autrement dans la Commande acceptée. Lors de la résiliation, l'ABONNE dispose de deux mois pour retourner les équipements terminaux mis à sa disposition pour utiliser les produits et service ARA TELECOM, faute de quoi, il se verra facturer les équipements non restitués.

ARTICLE 9 : TARIFS ET CONDITIONS DE PAIEMENT

Il est précisé que les tarifs auxquels les présentes font référence sont :

- Les frais d'accès au service : Les frais d'installation seront déterminés sur la base du tarif de ARA TELECOM en vigueur au jour de la Commande. Le montant de ces frais sera indiqué sur les bons de commande établis par ARA TELECOM. Les frais d'installation feront l'objet d'une facturation unique et seront payables d'avance sur présentation d'une facture émanant de ARA TELECOM.
- Les frais d'utilisation : Ils comprennent le coût d'abonnement facturé par les opérateurs de télécommunication pour les liaisons d'accès au réseau INTERNET, la location des Produits et Services de ARA TELECOM et les redevances propres aux services commandés par l'ABONNE, ces redevances étant soit des redevances forfaitaires mensuelles, soit calculées sur la base du tarif horaire de connexion et/ou du volume réel de transmission ainsi que des tranches horaires choisies. Le montant et le détail des frais d'utilisation seront précisés dans les bons de commande établis par ARA TELECOM. Les frais d'utilisation seront payables d'avance à l'exception des montants qui ne pourront être établis d'avance. Ces frais d'utilisation sont payables à la

commande. Les frais d'utilisation et d'installation des Produits et Services sont entendus hors taxes et devront être acquittés en Euros.

Le coût des frais d'accès au service et/ou de l'abonnement facturé de manière mensuel est prélevé à terme à échoir par ARA TELECOM sur le compte courant (bancaire ou postal) de l'ABONNE. Les comptes sur livret, compte épargne ou livret ne sont pas acceptés par ARA TELECOM.

ARTICLE 10 : MANDAT

Par l'inscription à une offre à Liens garantis, l'ABONNE donne mandat à ARA TELECOM pour effectuer, en son nom et pour son compte, à tout opérateur choisi par ARA TELECOM, toutes les opérations nécessaires à la fourniture du Service, et ce y-compris le dégroupage partiel ou total de sa ligne. Au cas où un ABONNE présent dans la zone de couverture SDSL viendrait à entrer dans la Zone de couverture du dégroupage, ARA TELECOM se réserve le droit, à tout moment, de migrer l'ABONNE sur la technologie dégroupée.

ARTICLE 11 : INTERRUPTION DE SERVICE SUITE A UNE MIGRATION VERS UNE AUTRE FORMULE D'ABONNEMENT OU SUITE AU DEGROUPEMENT DE LA LIGNE SDSL

Au titre d'une migration vers une autre formule d'abonnement ou au titre d'un dégroupage de son accès, l'ABONNE prend acte que la migration ou le dégroupage de sa ligne peut occasionner une coupure de l'accès Internet. A ce titre, la responsabilité de ARA TELECOM ne saurait être mise en cause.

ARTICLE 12 : CONFIDENTIALITE

L'ABONNE reconnaît le caractère confidentiel de tous les documents, systèmes, logiciels, précédés de toute information qui pourraient lui être communiquées par ARA TELECOM au cours de l'exécution du Contrat ou des Commandes Acceptées qui ne sont pas connues des tiers (l'information confidentielle). L'ABONNE s'engage à n'utiliser l'information confidentielle que pour les seuls besoins du Contrat et à ne pas la divulguer à des tiers. L'ABONNE se porte fort du respect de cette obligation de confidentialité par ses employés, agents, préposés ainsi que par ses utilisateurs agréés. ARA TELECOM s'engage à ne pas divulguer à des tiers tous les documents et informations concernant l'ABONNE qui lui seront communiqués par l'ABONNE comme étant confidentiels, sous réserve que ces documents ou informations ne soient pas connues des tiers. Les obligations de confidentialité prévues par cet article se poursuivront pendant une période de dix (10) ans à compter de la date d'expiration de la dernière Commande Acceptée de Produits et services.