

ARTICLE 1 : DEFINITIONS

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

SDSL EFM : 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.

Abonné : 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 à liens garantis.

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.

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

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.

3.4 Condition d'éligibilité - Un Lien d'Accès ne pourra être fourni que si l'ABONNE dispose d'une ligne téléphonique analogique, isolée et en service, objet d'un contrat d'abonnement avec son opérateur. Cette ligne servira de ligne, dédiée ou non au Service, support à la mise à disposition du Lien d'Accès. En cas de résiliation du contrat d'abonnement au service téléphonique par l'opérateur ou par l'ABONNE, le Lien d'Accès ne pourra plus être fourni. Un Lien d'Accès sera fourni à la condition que le Site de l'ABONNE soit inclus dans la couverture DSL de ARA TELECOM. L'accès de l'ABONNE aux Produits et Services INTERNET proposés sera conditionné par la validation technique de son installation téléphonique par l'opérateur choisi par ARA TELECOM (ci-après dénommée «Éligibilité»). En particulier, les demandes de Liens d'Accès ne sont pas recevables pour les liaisons de la boucle locale de France Télécom présentant l'une ou les autres des caractéristiques suivantes :

- Liaisons dont la continuité métallique n'est pas assurée de bout en bout (ligne comprenant un tronçon hertzien par exemple) ;
- Liaisons comprenant un équipement actif ou passif, destiné à un traitement des signaux véhiculés ;
- Liaisons raccordées à une sous répartition automatique ;
- Liaisons comprises dans un groupement de lignes ;
- Liaisons desservant des installations terminales non permanentes et/ou fixes ;
- Liaisons desservant des installations terminales établies au titre d'un service destiné à une utilisation publique (tels que services de téléphonie, etc.) ;
- Liaisons consistant en des lignes supplémentaires externes, en tant que composantes intrinsèques d'installations terminales.

Ainsi, ARA TELECOM ne pourra être tenue responsable de la non Éligibilité de l'ABONNE, cette décision relevant essentiellement de l'opérateur historique et/ou de tout opérateur choisi par ARA TELECOM.

3.5 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.

3.6 Procédure de mise en service - L'ABONNE fait son affaire de l'installation des Équipements Terminaux et de la Desserte Interne nécessaires à la mise en service des liens d'accès dont il supportera les frais et assumera les responsabilités.

3.7 Report du délai de mise à disposition - En cas de saturation des équipements réseaux et/ou Télécom de l'opérateur choisi par ARA TELECOM et/ou chez l'ABONNE, la mise en production des produits et services INTERNET en sera reportée d'autant. A ce titre, ARA TELECOM dispose de 15 jours à compter du fait générateur de la saturation, pour avertir l'ABONNE sous forme papier et/ou électronique que la mise à disposition des produits et Services INTERNET sera retardée, le temps de la dé-saturation.

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 un délai 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 à liens garantis, peut demander la migration vers une autre formule d'abonnement exclusivement dans la gamme ARA TELECOM.

Les conditions tarifaires de cette migration seront précisées sur l'Interface Client de ARA TELECOM ou 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, y compris sur des zones ouvertes au service et à la technologie ADSL, 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 un ou deux accès ;
- de la date du changement d'accès SDSL (passage d'un accès 1 paire vers 2 ou 4 paires ou inversement),
- de la date du déplacement d'extrémité d'un lien à débit garanti 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.

5.1 - Changement de débit : Les demandes relatives aux modifications de débit des liaisons supposent la réalisation d'une étude de faisabilité. Après étude de faisabilité positive, les opérations sont réalisées dans le délai standard de mise à disposition des liens d'accès. Des frais de modifications sont facturés pour les modifications de débit au sein d'une même gamme. Les changements de débit au sein de gammes différentes sont facturés comme des frais d'accès au service.

5.2 - Changement de Gamme : Les demandes relatives aux changements de gamme supposent la réalisation d'une étude de faisabilité préalable. Après étude de faisabilité positive, les opérations sont réalisées dans le délai standard de mise à disposition des Liens d'Accès. Les changements de Gamme sont facturés comme des frais d'accès au service.

5.3 - Changement d'extrémité : Les demandes relatives aux changements d'extrémité supposent la réalisation d'une étude de faisabilité préalable positive. Le changement d'extrémité du site utilisateur entraîne la résiliation du lien d'accès relatif à ce site utilisateur. L'ABONNE doit transmettre sa demande de changement d'extrémité à ARA TELECOM par lettre ou par télécopie. Si la date de changement d'extrémité intervient avant la fin de la durée initiale du lien d'accès, l'ABONNE sera redevable de la totalité des redevances mensuelles du lien d'accès ou de l'option restant à courir jusqu'à la fin de sa durée minimale d'un an. Les changements d'extrémité sont facturés comme des frais d'accès au service.

5.4 - Changement d'Interface sur le Site utilisateur : Des frais de changement d'Interface sont facturés pour le changement d'interface du Lien d'Accès sur le Site Utilisateur.

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 garanti 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 Article 6.5 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 d'Accès concerné une indemnité libératoire telle que définie ci-après :

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

6.2 - IMS d'un Lien garanti 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 garanti concerné inférieure à quarante (40) 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 garanti concerné inférieure à vingt (30) 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 garanti concerné ;
- 33h <= IMS < 36h : 40 % de la redevance mensuelle du Lien garanti concerné ;
- 36h <= IMS < 39h : 60 % de la redevance mensuelle du Lien garanti concerné ;
- 39h <= IMS : 100 % de la redevance mensuelle du Lien garanti concerné ;

Lien d'Accès avec souscription de l'option GTR Avancée :

- 20h <= IMS < 23h : 20 % de la redevance mensuelle du Lien garanti concerné ;
- 23h <= IMS < 26h : 40 % de la redevance mensuelle du Lien garanti concerné ;
- 26h <= IMS < 29h : 60 % de la redevance mensuelle du Lien garanti concerné ;
- 29h <= IMS : 100 % de la redevance mensuelle du Lien garanti 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 garanti concerné, conformément à l'Article 6.7 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 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 12.4 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'heure mentionnée 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 message électronique 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 cinq (5) 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 de 36 mois 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, et sous réserve du paiement des sommes restant dues. 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 de 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 communiqués 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. En cas de non-respect de cette clause particulière par l'ABONNE, ARA TELECOM pourra de plein droit suspendre ou résilier la totalité des liens après délais de prévenance de deux (2) mois. ARA TELECOM pourra également mener une action en justice et demander des dommages et intérêts à l'ABONNE pour les torts et préjudices occasionnés.