

CONDITIONS SPECIFIQUES

Internet FTTO « THD Entreprise » - Qualité de Service

Cette offre spécifie les engagements de qualité dont bénéficient les clients professionnels souscripteurs des services « THD Entreprise » définis dans le Contrat de Souscription. Les particuliers souhaitant bénéficier des Services et souscrire à une offre commerciale de DAUPHIN TELECOM sont invités à se reporter aux offres destinées aux particuliers.

Les présentes Conditions Particulières s'intègrent au Contrat qui comprend, par ordre de priorité de valeur juridique décroissante :

- Les Conditions Générales de Vente Pro
- Les présentes Conditions Spécifiques Internet THD Entreprise,
- Les Conditions Particulières THD Entreprise,
- Le Contrat de Souscription

Les présentes Conditions Spécifiques sont soumises aux Conditions Générales de Vente Pro et en cas de conflit ou de difficulté d'interprétation les Conditions Générales de Vente Pro prévaudront. Les termes indiqués en majuscules et qui ne sont pas définis par les présentes ont le sens qui leur est donné dans les Conditions Générales de Vente Pro.

DÉFINITIONS :

« Garantie de Temps de Rétablissement » ou « GTR » : désigne l'engagement de DAUPHIN TELECOM à assurer le rétablissement du Service « Internet THD Entreprise » tel que défini dans les conditions Particulières THD Entreprise, dans un délai contractuellement défini à compter de l'enregistrement de l'incident par le service client de DAUPHIN TELECOM.

« Service » : dans le cadre des présentes, un Service désigne la mise à disposition, via la technologie SHDSL, Fibre optique ou Wifi dédié d'un accès internet THD à débit symétrique et garanti, d'un accès Ethernet THD (lien local Ethernet intersites) à débit symétrique et garanti avec la téléphonie en VoIP.

1. Engagements de qualité de service liés à la réactivité
DAUPHIN TELECOM propose, les engagements suivants :

1.2 Garantie de Temps de Rétablissement 4 heures S2 « GTR 4h S2 » (incluse dans l'offre THD Entreprise)

1.2.1 Objet de la garantie GTR 4h S2

Le Client souscrivant à la prestation la « GTR 4h S2 » bénéficie d'une Garantie de Temps de Rétablissement en moins de quatre heures, pour toute signalisation d'incident effectuée auprès du service client de DAUPHIN TELECOM de 8h30 heures à 18 heures du lundi au vendredi (hors jours fériés, heure de Guadeloupe : -0400 UTC).

La garantie couvre le routeur, le support et les

équipements THD, et le Service exclusivement fourni par DAUPHIN TELECOM. Toute défaillance résultant pour toute ou partie du fait du Client ou d'un tiers, ainsi que d'un fait de force majeure est exclue du champ de la garantie.

1.2.2 Conditions d'application

Les incidents pris en compte dans le cadre de la GTR 4h S2 sont exclusivement les interruptions totales de la connectivité Internet (aucune connexion à Internet n'est possible à partir du Site Client).

La durée d'Indisponibilité ne tient compte que de l'Indisponibilité imputable exclusivement à DAUPHIN TELECOM, et exclut notamment tout empêchement du traitement de l'incident dû au Client.

1.2.3 Pénalités

En cas de non-respect par DAUPHIN TELECOM de la « GTR 4h S2 », DAUPHIN TELECOM est redevable envers le Client de pénalités calculées comme suit :
-10% du prix de l'abonnement mensuel au Service par tranche de 24h de retard (toute tranche entamée est due).

-Le montant total des pénalités dues par mois civil ne peut excéder le montant de l'abonnement mensuel du mois concerné.

Le montant de l'abonnement mensuel au Service pris en compte dans le calcul des pénalités est celui normalement facturé au Client pour le mois durant lequel l'incident a débuté.

Les parties reconnaissent que ces pénalités ont une valeur indemnitaire et sont exclusives de toute autre réparation du préjudice du Client résultant d'un défaut d'exécution de la GTR 4h S2.

1.3 Garantie de Temps de Rétablissement 4 heures S1

« GTR 4h S1 » (option payante dans l'offre THD Entreprise)

1.3.1 Objet de la garantie GTR 4h S1

Le Client qui souscrit à la prestation « GTR 4h S1 » bénéficie d'une Garantie de Temps de Rétablissement en moins de quatre heures, 7h à 22h et 7j/7 pour toute déclaration d'incident.

La garantie couvre le routeur, le support et les équipements THD, et le Service exclusivement fourni par DAUPHIN TELECOM. Toute défaillance résultant pour toute ou partie du fait du Client ou d'un tiers, ainsi que d'un fait de force majeure est exclue du champ de la garantie.

1.3.2 Conditions d'application

Les incidents pris en compte dans le cadre de la GTR 4h S1 sont exclusivement les interruptions totales de la connectivité Internet (aucune connexion à Internet n'est possible à partir du Site Client).

La durée d'Indisponibilité ne tient compte que de l'Indisponibilité imputable exclusivement à DAUPHIN TELECOM, et exclut notamment tout empêchement du traitement de l'incident dû au Client.

1.3.3 Pénalités

En cas de non-respect par DAUPHIN TELECOM de la « GTR 4h S1 », DAUPHIN TELECOM est redevable envers le Client de pénalités calculées comme suit :

-10% du prix de l'abonnement mensuel au Service par tranche de 24h de retard (toute tranche entamée est due).

- Le montant total des pénalités dues par mois civil ne peut excéder le montant de l'abonnement mensuel du mois concerné.

Le montant de l'abonnement mensuel au Service pris en compte dans le calcul des pénalités est celui normalement facturé au Client pour le mois durant lequel l'incident a débuté.

Les parties reconnaissent que ces pénalités ont une valeur indemnitaire et sont exclusives de toute autre réparation du préjudice du Client résultant d'un défaut d'exécution de la GTR 4h S1.

2-Généralités

Le non-respect d'un engagement de qualité de service par DAUPHIN TELECOM ne dispense pas le Client de son obligation de s'acquitter du prix du Service souscrit auprès de DAUPHIN TELECOM.

Les pénalités sont imputées sur la première facture relative aux prestations du Service émise après la date la date d'exigibilité des pénalités.

DAUPHIN TELECOM ne pourra être tenue responsable du non-respect des engagements de qualité de service, dans les cas suivants :

- Cas de force majeure ;
- Fait de tiers ;
- Fait du Client.

En particulier, sont exclus du champ de la GTR :

-L'inaccessibilité du Client en cas d'incident : si pour quelque raison que ce soit, le Client ne peut être joint, la durée d'Indisponibilité sera suspendue jusqu'à ce que DAUPHIN TELECOM (ou son prestataire) puisse établir un contact avec le Client afin de résoudre l'incident identifié. Cette mesure s'applique également aux cas dans lesquels le Client refuse à DAUPHIN TELECOM (ou à son prestataire) l'accès au Site pour rétablir la disponibilité du Service.

- La maintenance préventive, pour toute interruption de Service dues à des travaux qui ont été programmés par DAUPHIN TELECOM.

- Les demandes de modification du Service par le Client.

- Les incidents ou interruptions de service qui ne sont pas imputables à DAUPHIN TELECOM (non fonctionnement du réseau Internet, non fonctionnement des applications ou des logiciels du Client qui lui permettent d'accéder aux prestations applicatives, etc.).

En conséquence, dans les différents cas d'exclusion non limitativement énumérés ci-dessus, aucune pénalité ne sera due par DAUPHIN TELECOM.

3 Objectifs de qualité de service

DAUPHIN TELECOM met en œuvre un dispositif de supervision et de pilotage de la disponibilité du Service visant un objectif de disponibilité de 99,95%.

Les statistiques de trafic et le taux de disponibilité du Service sont communiqués au Client à titre indicatif.