

CONDITIONS PARTICULIERES THD Entreprise

Saint Martin, Saint Barthélemy, Guadeloupe, Martinique et Guyane

Ces Conditions Particulières THD Entreprise sont destinées aux clients professionnels. 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 Particulières,
- Les Conditions Spécifiques Internet THD Entreprise,
- Le Contrat de Souscription de vente

Les présentes Conditions Particulières sont soumises aux Conditions Générales de vente FTTH Pro et en cas de conflit ou de difficulté d'interprétation les Conditions Générales de Vente FTTH 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 FTTH Pro.

DEFINITIONS :

« Ethernet » : Protocole de communication permettant à des ordinateurs d'échanger des informations sur le réseau local.

« FTTH » (Fiber To The ...): réseau de fibre optique acheminant le très haut débit jusque chez le client.

« Internet » : réseau de plusieurs serveurs reliés entre eux et dont la localisation se situe en divers lieux géographiques à travers le monde.

« SDSL » (Symmetric Digital Subscriber Line) : Technologie d'accès permettant de transporter des données à haut débit symétrique sur un réseau téléphonique de cuivre.

« THD » : signifie Très Haut Débit

« VOIP » (Voice Over IP) : désigne la circulation de la voix par le circuit de l'Internet.

1 OBJET

Les présentes Conditions Particulières ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles Dauphin Telecom met à la disposition du Client, personne physique, ou morale dont la résidence se situe dans les Zones d'Activité de Dauphin Telecom (ci-après le « Client »), le Service THD Entreprise, à l'adresse d'installation indiquée lors de la souscription.

2 CONTENU DES OFFRES THD Entreprise.

L'offre THD Entreprise comprend la mise à disposition via la technologie SDSL ou Fibre optique au domicile du Client de :

- un accès internet THD à débit symétrique et garanti
- un accès Ethernet THD (lien local Ethernet intersites) à débit symétrique et garanti
- la téléphonie par internet.

Dénommés ci-après « les Services ».

3 CONDITIONS D'ACCES AUX OFFRES THD ENTREPRISE

3.1 Conditions d'éligibilité au Service THD SDSL

Le service SDSL est disponible uniquement pour les Sites Client situés sur les territoires de la Guadeloupe et de la Martinique et compris dans une zone de couverture SDSL.

Le site client doit disposer d'au moins une ligne de téléphone de référence, objet d'un contrat d'abonnement avec l'opérateur historique. Le site client doit répondre aux critères d'éligibilité techniques de la ligne, notamment en nombre de paires de cuivre suffisant.

En cas de saturation des équipements réseaux et/ou Télécom de l'opérateur historique, la Mise à Disposition du service SDSL en sera reportée d'autant.

3.2 Conditions d'éligibilité au Service THD Fibre

Le service Fibre est disponible uniquement pour les sites client situés sur les territoires de La Guadeloupe et de la Martinique et compris dans une zone de couverture Fibre Optique FTTH. Le client doit être situé à proximité d'un point de raccordement Fibre Optique ou situé dans une zone géographique couverte par la boucle locale Fibre Optique.

Dauphin Telecom procédera à une pré-visite visant à contrôler la conformité du site client aux spécifications techniques d'accès au service.

3.3 Le service voix sur IP

Ce service comprend l'activation de canaux voix (un canal correspond à une communication simultanée) dont le nombre est fonction de la formule souscrite.

Le client peut établir des communications locales (St Martin, St Barthélemy, Guadeloupe, Martinique), régionales, nationales et internationales. Les restrictions empêchant l'appel vers certains numéros à partir du service

sont précisées sur la grille tarifaire. Le service permet d'acheminer des communications à destination des fixes et des mobiles. En cas d'utilisation inappropriée et/ou abusive par le client, Dauphin Telecom procédera à l'envoi d'un courrier, par lettre recommandée avec avis de réception, invitant le client à cesser l'usage abusif ou inapproprié du service. L'« utilisation inappropriée et/ou abusive » s'entend également comme un usage dépassant le seuil de 50 heures de communications par mois et par canal dans le cadre du service « Forfait illimité Local ». Le service téléphonie VOIP ne permet pas de garantir l'émission et la réception de télécopies et peut créer des dysfonctionnements notamment avec des systèmes de télésurveillance et de surveillance médicale.

4 MODALITÉS DE SOUSCRIPTION

Afin de souscrire aux offres THD Entreprise Dauphin Telecom, le Client intéressé devra compléter et signer le contrat de souscription qui lui sera remis et fournir les documents justificatifs spécifiés dans les CGV Pro (article 3.1) Le versement des frais d'installation sera demandé à la signature du contrat.

5 DURÉE DU CONTRAT

Le contrat est conclu au jour de la signature par le Client du Contrat de Souscription dûment complété pour une durée indéterminée avec une période initiale de 12 ou 36 mois à compter de la date de mise en service.

6 INSTALLATION et MAINTENANCE

6.1 Conditions d'installation

Dauphin Telecom se réserve le droit de sous-traiter une partie ou la totalité de l'installation.

Le Client doit mettre à la disposition de DAUPHIN TELECOM avant la date de livraison convenue l'ensemble des infrastructures et équipements nécessaires à l'acheminement du service (génie civil, câbles, chemin de câbles ...) sur la partie privative et les emplacements aménagés pour recevoir les équipements constituant le point de terminaison de la liaison (Switch, routeur...). Ces pré-requis seront spécifiés lors de la pré-visite visant à contrôler la conformité du site client aux spécifications techniques d'accès au service THD. Le client fournit gratuitement le raccordement et l'alimentation électrique, la climatisation, et l'espace nécessaire à l'installation des équipements.

Dauphin Telecom s'engage à convenir avec le client d'un rendez-vous d'installation, pendant les jours et heures ouvrables, du lundi au vendredi de 8 heures à 17 heures.

Si la demande du client suppose des modalités particulières d'établissement de la liaison, DAUPHIN TELECOM établira un devis afin de déterminer les frais à la charge du client. Le délai de livraison ne sera pas respecté si des difficultés exceptionnelles de construction sont rencontrées.

6.2 Prestation de raccordement et d'installation du site client

Dans le cadre de la prestation de raccordement du site Client, Dauphin Telecom procédera ou fera procéder à l'installation et à la configuration du routeur THD.

Une fois la prestation d'installation réalisée, Dauphin Telecom procédera à une série de tests destinés à contrôler le bon fonctionnement du Service. A l'issue des tests, le client recevra une notification de mise à disposition du Service. A compter de la réception de cette notification, le client dispose alors d'un délai de 3 jours ouvrés pour contester le bon fonctionnement.

La date de mise en service marque le début de la facturation.

6.3 Maintenance

DAUPHIN TELECOM met en œuvre les moyens nécessaires à la bonne marche du service et met à la disposition du Client un N° de hotline technique dédié (CF contrat de souscription)

Le Client signale par téléphone tout incident affectant le bon fonctionnement du service en précisant la nature du défaut constaté ainsi que le nom de référence de la liaison. DAUPHIN TELECOM fournit au Client un N° de ticket d'ouverture d'incident et informe régulièrement le Client du suivi du traitement de cet incident. DAUPHIN TELECOM intervient les jours et heures ouvrables, du Lundi au Vendredi de 8h30 à 18h.

DAUPHIN TELECOM s'engage à rétablir le service dans les soixante-douze (72) heures suivant l'enregistrement de la signalisation (heures ouvrables).

L'engagement de DAUPHIN TELECOM couvre toute coupure franche et continue constatée par DAUPHIN TELECOM pendant une observation de trente minutes. La coupure doit provenir d'un élément quelconque de la liaison installée et exploitée sous la responsabilité de DAUPHIN TELECOM. Si le dérangement n'est pas confirmé, DAUPHIN TELECOM peut, à la demande du Client et sous réserve de faisabilité, mettre la liaison en observation durant vingt-quatre heures étant entendu que la liaison est inutilisable par le Client durant cette période.

Si le point de terminaison est hébergé dans le local d'un tiers, le Client prend les dispositions nécessaires afin que le tiers permette à DAUPHIN TELECOM l'accès au local. Le délai de

rétablissement est suspendu si le Client n'est ni présent, ni représenté dans le local hébergeant le point de terminaison.

En cas d'impossibilité de respecter le délai de rétablissement, DAUPHIN avise le Client de la nature et de la durée prévisible de la panne. Dès le rétablissement du service, le Client est informé par téléphone puis par courrier, fax ou email.

DAUPHIN TELECOM peut être amené à réaliser sur son réseau des opérations de maintenance pouvant affecter le bon fonctionnement de la liaison du Client tout en s'efforçant de réduire dans la mesure du possible les perturbations qui peuvent en résulter pour le Client. DAUPHIN TELECOM convient avec le client de la plage horaire d'intervention.

7 EQUIPEMENTS

Dauphin Telecom ne prend pas en charge la partie privative du câblage situé entre l'arrivée de la ligne ou du point d'accès au service et les équipements terminaux (Switch, routeur).

Pendant toute la durée du contrat, les équipements, propriété exclusive de Dauphin Telecom, sont entretenus par Dauphin Telecom. Ces équipements ne peuvent être déplacés ou faire l'objet d'une intervention sans accord préalable de Dauphin Telecom.

8 QUALITE DE SERVICE

Dauphin Telecom S'engage sur la qualité de Service, le cas échéant dans les conditions définies dans les Conditions Spécifiques « SLA- Qualité de Service ».

Les engagements de qualité de Service peuvent donner lieu au paiement d'une pénalité dont le montant est spécifié dans les Conditions Spécifiques « SLA- Qualité de Service ».

9 RÉSILIATION

Les conditions de résiliation des Offres THD Entreprise respectent les conditions de résiliation présentes dans les conditions générales de vente Pro (Cf. CGV Pro, article 16, Résiliation). A ces conditions de résiliation s'ajoute le retour du matériel mis à la disposition du client (Switch, routeur) par Dauphin Telecom ou tout autre équipement. Si le matériel n'est pas rendu à Dauphin Telecom, le client accepte la poursuite des prélèvements bancaires à hauteur du prix de l'offre à laquelle il a souscrit, jusqu'au rendu du matériel.

10 PRIX / MODALITÉS DE PAIEMENT

Le prix du service est celui indiqué sur le contrat de souscription.

Les offres THD Entreprise sont soumises aux conditions de paiement « Internet THD »

énoncées dans les conditions générales de vente Pro (Cf. CGV Pro, article 10, Conditions de facturation et de paiement)

11 RESPONSABILITÉ

Le Client et DAUPHIN TELECOM sont soumis aux conditions de responsabilité et d'obligation énoncées dans les Conditions Générales de Vente FTTH Pro.