

TEXTES DE LOI RELATIFS À LA VENTE À DOMICILE

Article L. 121-17

I. — Préalablement à la conclusion d'un contrat de vente ou de fourniture de services, le professionnel communique au consommateur, de manière lisible et compréhensible, les informations suivantes :

1° Les informations prévues aux articles L. 111-1 et L. 111-2 ;

2° Lorsque le droit de rétractation existe, les conditions, le délai et les modalités d'exercice de ce droit ainsi que le formulaire type de rétractation, dont les conditions de présentation et les mentions qu'il contient sont fixées par décret en Conseil d'Etat ;

3° Le cas échéant, le fait que le consommateur supporte les frais de renvoi du bien en cas de rétractation et, pour les contrats à distance, le coût de renvoi du bien lorsque celui-ci, en raison de sa nature, ne peut normalement être renvoyé par la poste ;

4° L'information sur l'obligation du consommateur de payer des frais lorsque celui-ci exerce son droit de rétractation d'un contrat de prestation de services, de distribution d'eau, de fourniture de gaz ou d'électricité et d'abonnement à un réseau de chauffage urbain dont il a demandé expressément l'exécution avant la fin du délai de rétractation ; ces frais sont calculés selon les modalités fixées à l'article L. 121-21-5 ;

5° Lorsque le droit de rétractation ne peut être exercé en application de l'article L. 121-21-8, l'information selon laquelle le consommateur ne bénéficie pas de ce droit ou, le cas échéant, les circonstances dans lesquelles le consommateur perd son droit de rétractation ;

6° Les informations relatives aux coordonnées du professionnel, le cas échéant aux coûts de l'utilisation de la technique de communication à distance, à l'existence de codes de bonne conduite, le cas échéant aux cautions et garanties, aux modalités de résiliation, aux modes de règlement des litiges et aux autres conditions contractuelles, dont la liste et le contenu sont fixés par décret en Conseil d'Etat.

II. — Si le professionnel n'a pas respecté ses obligations d'information concernant les frais supplémentaires mentionnés au I de l'article L. 113-3-1 et au 3° du I du présent article, le consommateur n'est pas tenu au paiement de ces frais.

III. — La charge de la preuve concernant le respect des obligations d'information mentionnées à la présente sous-section pèse sur le professionnel.

Sous-section 3 Dispositions particulières applicables aux contrats conclus hors établissement

Article L. 121-18

Dans le cas d'un contrat conclu hors établissement, le professionnel fournit au consommateur, sur papier ou, sous réserve de l'accord du consommateur, sur un autre support durable, les informations prévues au I de l'article L. 121-17. Ces informations sont rédigées de manière lisible et compréhensible.

Article L. 121-18-1

Le professionnel fournit au consommateur un exemplaire du contrat conclu hors établissement, sur papier signé par les parties ou, avec l'accord du consommateur, sur un autre support durable, confirmant l'engagement exprimé des parties. Ce contrat comprend, à peine de nullité, toutes les informations mentionnées au I de l'article L. 121-17.

Le contrat mentionne, le cas échéant, l'accord exprès du consommateur pour la fourniture d'un contenu numérique indépendant de tout support matériel avant l'expiration du délai de rétractation et, dans cette hypothèse, le renoncement de ce dernier à l'exercice de son droit de rétractation.

Le contrat est accompagné du formulaire type de rétractation mentionné au 2° du I de l'article L. 121-17.

Article L. 121-18-2

Le professionnel ne peut recevoir aucun paiement ou aucune contrepartie, sous quelque forme que ce soit, de la part du consommateur avant l'expiration d'un délai de sept jours à compter de la conclusion du contrat hors établissement.

Toutefois, ne sont pas soumis au premier alinéa :

1° La souscription à domicile d'un abonnement à une publication quotidienne et assimilée, au sens de l'article 39 bis du code général des impôts ;

2° Les contrats à exécution successive, conclus dans les conditions prévues à la présente section et proposés par un organisme agréé ou relevant d'une décision de l'autorité administrative, ayant pour objet la fourniture de services mentionnés à l'article L. 7231-1 du code du travail ;

3° Les contrats conclus au cours de réunions organisées par le vendeur à son domicile ou au domicile d'un consommateur ayant préalablement et expressément accepté que cette opération se déroule à son domicile ;

4° Les contrats ayant pour objet des travaux d'entretien ou de réparation à réaliser en urgence au domicile du consommateur et expressément sollicités par lui, dans la limite des pièces de rechange et travaux strictement nécessaires pour répondre à l'urgence.

Pour les contrats mentionnés aux 1° et 2° du présent article, le consommateur dispose d'un droit de résiliation du contrat à tout moment et sans préavis, frais ou indemnité et d'un droit au remboursement, dans un délai de quinze jours, des sommes versées au prorata de la durée du contrat restant à courir.

Sous-section 4 Dispositions particulières applicables aux contrats conclus à distance

Article L. 121-19

Lorsque le contrat est conclu à distance, le professionnel fournit au consommateur, de manière lisible et compréhensible, les informations prévues au I de l'article L. 121-17 ou les met à sa disposition par tout moyen adapté à la technique de communication à distance utilisée.

Article L. 121-19-1

Lorsque la technique de communication à distance utilisée impose des limites d'espace ou de temps pour la présentation des informations, le professionnel fournit au consommateur, avant la conclusion du contrat et dans les conditions mentionnées au I de l'article L. 121-17, au moins les informations relatives aux caractéristiques essentielles des biens ou des services, à leur prix, à son identité, à la durée du contrat et au droit de rétractation. Le professionnel transmet au consommateur les autres informations mentionnées au même I par tout autre moyen adapté à la technique de communication à distance utilisée.

Article L. 121-19-2

Le professionnel fournit au consommateur, sur support durable, dans un délai raisonnable, après la conclusion du contrat et au plus tard au moment de la livraison du bien ou avant le début de l'exécution du service, la confirmation du contrat comprenant toutes les informations mentionnées au I de l'article L. 121-17, sauf si le professionnel les lui a déjà fournies, sur un support durable, avant la conclusion du contrat. Le contrat est accompagné du formulaire type de rétractation mentionné au 2° du même I.

Le cas échéant, le professionnel fournit au consommateur, dans les mêmes conditions et avant l'expiration du délai de rétractation, la confirmation de son accord exprès pour la fourniture d'un contenu numérique non présenté sur un support matériel et de son renoncement à l'exercice du droit de rétractation.

Article L. 121-19-3

Pour les contrats conclus par voie électronique, le professionnel rappelle au consommateur, avant qu'il ne passe sa commande, de manière lisible et compréhensible, les informations relatives aux caractéristiques essentielles des biens ou des services qui font l'objet de la commande, à leur prix, à la durée du contrat et, s'il y a lieu, à la durée minimale des obligations de ce dernier au titre du contrat, telles que prévues au I de l'article L. 121-17.

Le professionnel veille à ce que le consommateur, lors de sa commande, reconnaisse explicitement son obligation de paiement. A cette fin, la fonction utilisée par le consommateur pour valider sa commande comporte, à peine de nullité, la mention claire et lisible : « commande avec obligation de paiement » ou une formule analogue, dénuée de toute ambiguïté, indiquant que la passation d'une commande oblige à son paiement.

Les sites de commerce en ligne indiquent clairement et lisiblement, au plus tard au début du processus de commande, les moyens de paiement acceptés par le professionnel et les éventuelles restrictions de livraison.

Article L. 121-19-4

Le professionnel est responsable de plein droit à l'égard du consommateur de la bonne exécution des obligations résultant du contrat conclu à distance, que ces obligations soient exécutées par le professionnel qui a conclu ce contrat ou par d'autres prestataires de services, sans préjudice de son droit de recours contre ceux-ci. Toutefois, il peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que l'exécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable soit au consommateur, soit au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers au contrat, soit à un cas de force majeure.

Sous-section 5 Démarchage téléphonique et prospection commerciale.

Article L. 121-20.

-Sans préjudice de l'article L. 121-19-1, le professionnel qui contacte un consommateur par téléphone en vue de conclure ou de modifier un contrat portant sur la vente d'un bien ou sur la fourniture d'un service indique au début de la conversation son identité, le cas échéant l'identité de la personne pour le compte de laquelle il effectue cet appel et la nature commerciale de celui-ci. A la suite d'un démarchage par téléphone, le professionnel adresse au consommateur, sur papier ou sur support durable, une confirmation de l'offre qu'il a faite et reprenant toutes les informations mentionnées au I de l'article L. 121-17.

Le consommateur n'est engagé par cette offre qu'après l'avoir signée et acceptée par écrit ou avoir donné son consentement par voie électronique.

Sous-section 6 Droit de rétractation applicable aux contrats conclus à distance et hors établissement.

Article L. 121-21

Le consommateur dispose d'un délai de quatorze jours pour exercer son droit de rétractation d'un contrat conclu à distance, à la suite d'un démarchage téléphonique ou hors établissement, sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres coûts que ceux prévus aux articles L. 121-21-3 à L. 121-21-5. Toute clause par laquelle le consommateur abandonne son droit de rétractation est nulle.

Le délai mentionné au premier alinéa du présent article court à compter du jour :

1° De la conclusion du contrat, pour les contrats de prestation de services et ceux mentionnés à l'article L. 121-16-2 ;

2° De la réception du bien par le consommateur ou un tiers, autre que le transporteur, désigné par lui, pour les contrats de vente de biens et les contrats de prestation de services incluant la livraison de biens.

Dans le cas d'une commande portant sur plusieurs biens livrés séparément ou dans le cas d'une commande d'un bien composé de lots ou de pièces multiples dont la livraison est échelonnée sur une période définie, le délai court à compter de la réception du dernier bien ou lot ou de la dernière pièce.

Pour les contrats prévoyant la livraison régulière de biens pendant une période définie, le délai court à compter de la réception du premier bien.

Article L. 121-21-1

Lorsque les informations relatives au droit de rétractation n'ont pas été fournies au consommateur dans les conditions prévues au 2° du I de l'article L. 121-17, le délai de rétractation est prolongé de douze mois à compter de l'expiration du délai de rétractation initial, déterminé conformément à l'article L. 121-21.

Toutefois, lorsque la fourniture de ces informations intervient pendant cette prolongation, le délai de rétractation expire au terme d'une période de quatorze jours à compter du jour où le consommateur a reçu ces informations.

Article L. 121-21-2

Le consommateur informe le professionnel de sa décision de rétractation en lui adressant, avant l'expiration du délai prévu à l'article L. 121-21, le formulaire de rétractation mentionné au 2° du I de l'article L. 121-17 ou toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté, exprimant sa volonté de se rétracter.

Le professionnel peut également permettre au consommateur de remplir et de transmettre en ligne, sur son site internet, le formulaire ou la déclaration prévus au premier alinéa du présent article. Dans cette hypothèse, le professionnel communique, sans délai, au consommateur un accusé de réception de la rétractation sur un support durable.

La charge de la preuve de l'exercice du droit de rétractation dans les conditions prévues au présent article pèse sur le consommateur.

Article L. 121-21-3

Le consommateur renvoie ou restitue les biens au professionnel ou à une personne désignée par ce dernier, sans retard excessif et, au plus tard, dans les quatorze jours suivant la communication de sa décision de se rétracter conformément à l'article L. 121-21-2, à moins que le professionnel ne propose de récupérer lui-même ces biens.

Le consommateur ne supporte que les coûts directs de renvoi des biens, sauf si le professionnel accepte de les prendre à sa charge ou s'il a omis d'informer le consommateur que ces coûts sont à sa charge. Néanmoins, pour les contrats conclus hors établissement, lorsque les biens sont livrés au domicile du consommateur au moment de la conclusion du contrat, le professionnel récupère les biens à ses frais s'ils ne peuvent pas être renvoyés normalement par voie postale en raison de leur nature.

La responsabilité du consommateur ne peut être engagée qu'en cas de dépréciation des biens résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ces biens, sous réserve que le professionnel ait informé le consommateur de son droit de rétractation, conformément au 2° du I de l'article L. 121-17.

Article L. 121-21-4

Lorsque le droit de rétractation est exercé, le professionnel est tenu de rembourser le consommateur de la totalité des sommes versées, y compris les frais de livraison, sans retard injustifié et au plus tard dans les quatorze jours à compter de la date à laquelle il est informé de la décision du consommateur de se rétracter.

Pour les contrats de vente de biens, à moins qu'il ne propose de récupérer lui-même les biens, le professionnel peut différer le remboursement jusqu'à récupération des biens ou jusqu'à ce que le consommateur ait fourni une preuve de l'expédition de ces biens, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

Au-delà, les sommes dues sont de plein droit majorées du taux d'intérêt légal si le remboursement intervient au plus tard dix jours après l'expiration des délais fixés aux deux premiers alinéas, de 5 % si le retard est compris entre dix et vingt jours, de 10 % si le retard est compris entre vingt et trente jours, de 20 % si le retard est compris entre trente et soixante jours, de 50 % entre soixante et quatre-vingt-dix jours et de cinq points supplémentaires par nouveau mois de retard jusqu'au prix du produit, puis du taux d'intérêt légal.

Le professionnel effectue ce remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé par le consommateur pour la transaction initiale, sauf accord exprès du consommateur pour qu'il utilise un autre moyen de paiement et dans la mesure où le remboursement n'occasionne pas de frais pour le consommateur.

Le professionnel n'est pas tenu de rembourser les frais supplémentaires si le consommateur a expressément choisi un mode de livraison plus coûteux que le mode de livraison standard proposé par le professionnel.

Article L. 121-21-5

Si le consommateur souhaite que l'exécution d'une prestation de services commence avant la fin du délai de rétractation mentionné à l'article L. 121-21, le professionnel recueille sa demande expresse sur papier ou sur support durable.

Le consommateur qui a exercé son droit de rétractation d'un contrat de prestation de services dont l'exécution a commencé, à sa demande expresse, avant la fin du délai de rétractation verse au professionnel un montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter ; ce montant est proportionné au prix total de la prestation convenu dans le contrat.

Aucune somme n'est due par le consommateur ayant exercé son droit de rétractation si sa demande expresse n'a pas été recueillie en application du premier alinéa du présent article ou si le professionnel n'a pas respecté l'obligation d'information prévue au 4° du I de l'article L. 121-17.

Article L. 121-21-6

Le consommateur qui a exercé son droit de rétractation d'un contrat de fourniture de contenu numérique non fourni sur un support matériel n'est redevable d'aucune somme si :

1° Le professionnel n'a pas recueilli son accord préalable exprès pour l'exécution du contrat avant la fin du délai de rétractation ainsi que la preuve de son renoncement à son droit de rétractation ;

2° Le contrat ne reprend pas les mentions prévues au deuxième alinéa des articles L. 121-18-1 et L. 121-19-2.

Article L. 121-21-7

L'exercice du droit de rétractation met fin à l'obligation des parties soit d'exécuter le contrat à distance ou le contrat hors établissement, soit de le conclure lorsque le consommateur a fait une offre.

L'exercice du droit de rétractation d'un contrat principal à distance ou hors établissement met automatiquement fin à tout contrat accessoire, sans frais pour le consommateur autres que ceux prévus aux articles L. 121-21-3 à L. 121-21-5.

Article L. 121-21-8

Le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats :

1° De fourniture de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation ;

2° De fourniture de biens ou de services dont le prix dépend de fluctuations sur le marché financier échappant au contrôle du professionnel et susceptibles de se produire pendant le délai de rétractation

3° De fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés ;

4° De fourniture de biens susceptibles de se détériorer ou de se périmér rapidement ;

5° De fourniture de biens qui ont été descellés par le consommateur après la livraison et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé ;

6° De fourniture de biens qui, après avoir été livrés et de par leur nature, sont mélangés de manière indissociable avec d'autres articles ;

7° De fourniture de boissons alcoolisées dont la livraison est différée au-delà de trente jours et dont la valeur convenue à la conclusion du contrat dépend de fluctuations sur le marché échappant au contrôle du professionnel ;

8° De travaux d'entretien ou de réparation à réaliser en urgence au domicile du consommateur et expressément sollicités par lui, dans la limite des pièces de rechange et travaux strictement nécessaires pour répondre à l'urgence ;

9° De fourniture d'enregistrements audio ou vidéo ou de logiciels informatiques lorsqu'ils ont été descellés par le consommateur après la livraison ;

10° De fourniture d'un journal, d'un périodique ou d'un magazine, sauf pour les contrats d'abonnement à ces publications ;

11° Conclus lors d'une enchère publique ;

12° De prestations de services d'hébergement, autres que d'hébergement résidentiel, de services de transport de biens, de locations de voitures, de restauration ou d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée ;

13° De fourniture d'un contenu numérique non fourni sur un support matériel dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation.

CONDITIONS GENERALES D'ABONNEMENT POUR LES SERVICES FIXES (INTERNET et VoIP) GUADELOUPE (Sainte Anne)

CES CONDITIONS GÉNÉRALES D'ABONNEMENT sont destinées aux clients particuliers agissant comme tels, en dehors de toute activité professionnelle. Les professionnels souhaitant bénéficier des services et souscrire à une offre commerciale de DAUPHIN TELECOM sont invités à se reporter aux Conditions Générales destinées aux professionnels. DAUPHIN TELECOM GUADELOUPE – Société par Actions Simplifiée – 504 845 397 R.C.S BASSE TERRE - Parc d'activité d'Antillopôle - lot 901/905, 97139 Les Abymes

1. OBJET

Les présentes Conditions Générales ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles le Client pourra souscrire aux Services et les conditions dans lesquelles les Services seront fournis au Client par DAUPHIN TELECOM.

2. DEFINITIONS

« Client » : désigne la personne physique majeure domiciliée dans les Zones Couvertes à l'adresse fournie dans le Contrat de Souscription, titulaire du Contrat et ayant conclu pour les besoins de son usage personnel et privé.
« Conditions Générales » : désigne le présent document.
« Conditions Particulières » : désigne les conditions spécifiquement applicables à un Service donné et qui viennent compléter les présentes Conditions Générales pour ce Service.
« Contrat » : désigne l'ensemble contractuel constitué des documents listés à l'article « Documents contractuels » des présentes Conditions Générales.
« Contrat de Souscription » : désigne le document signé par le Client formalisant l'accord des Parties pour la fourniture de Service(s).
« Équipement » : désigne tout matériel ou logiciel mis à disposition du Client par DAUPHIN TELECOM afin d'accéder au Service (notamment Carte SIM, Routeur, ...).
« Partie » et « Parties » désignent selon le contexte le Client ou DAUPHIN TELECOM ou les deux collectivement.
« Service » : désigne tout service fourni au Client par DAUPHIN TELECOM en application d'un Contrat de Souscription.
« Zones Couvertes » : désigne les zones géographiques au sein desquelles les Services sont techniquement disponibles et commercialisés par DAUPHIN TELECOM.

3. DOCUMENTS CONTRACTUELS

3.1. Généralités

Les Conditions Générales s'appliquent à la fourniture de tous les Services à destination des particuliers. Elles sont, le cas échéant, complétées par les Conditions Particulières applicables au Service souscrit par le Client en application d'un Contrat de Souscription. Les documents suivants, énoncés par ordre de priorité décroissante, constituent le Contrat :

- les présentes Conditions Générales,
- les Conditions Particulières,
- le(s) Contrat(s) de Souscription.

En cas de contradiction ou de difficulté d'interprétation entre les stipulations contenues dans les différents documents contractuels, celles figurant dans le document de rang supérieur prévaudront.

3.2. Contrat de Souscription

La souscription ou la modification d'un Service donne lieu à la signature d'un Contrat de Souscription pour une durée indéterminée, le cas échéant, assortie d'une durée minimale d'engagement. ☒

4. SOUSCRIPTION DU CONTRAT

4.1. Souscription au Service

Le Client fournit les documents justificatifs suivants à DAUPHIN TELECOM au moment de la signature du Contrat de Souscription :

- Un relevé d'identité bancaire avec, le cas échéant, une autorisation de prélèvement
 - Une pièce d'identité originale en cours de validité (carte nationale d'identité délivrée par l'Etat français ou carte d'identité de l'Union Européenne ou passeport ou carte de résident délivrée par l'Etat français ou carte de séjour délivrée par l'Etat français ou livret de circulation délivré par l'Etat français)
 - Un justificatif de domicile à son nom datant de moins de trois (3) mois
- Le Client s'engage à informer DAUPHIN TELECOM de toute modification de ces informations dans un délai de 15 jours. Le Client est seul responsable des données qu'il communique à DAUPHIN TELECOM.

4.2. Souscription au Service à distance ou hors établissement

En cas de souscription au Service à distance ou hors établissement, le Client adresse à DAUPHIN TELECOM la copie des pièces mentionnées au 4.1 dans les 10 jours suivants la date de souscription au Service. A défaut de réception de ces pièces justificatives dans le délai de 10 jours, DAUPHIN TELECOM pourra suspendre le Contrat, conformément à l'article 15.

En application des dispositions du Code de la consommation, le Client ayant souscrit à distance ou hors établissement a la faculté de se rétracter du Contrat sans donner de motif dans un délai de quatorze jours après le jour de sa conclusion. Pour exercer le droit de rétractation, le Client doit notifier à DAUPHIN TELECOM Guadeloupe – Parc d'activité d'Antillopôle – lot 901/905 – 97139 Les Abymes – info@dauphintelecom.com sa décision de rétractation du Contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste ou courrier électronique). A cet effet, le Client peut utiliser le modèle de formulaire de rétractation figurant en annexe des Conditions Générales.

Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que le Client transmette sa décision de rétractation du Contrat avant l'expiration du délai de rétractation.

En cas de rétractation exercée dans les conditions susmentionnées, DAUPHIN TELECOM procédera au remboursement de tous les paiements reçus, y compris les frais de livraison (à l'exception des frais supplémentaires découlant du choix du Client d'un mode de livraison autre que le mode moins coûteux de livraison standard proposé par DAUPHIN TELECOM) sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours après que le Client a informé DAUPHIN TELECOM de sa décision de rétractation du Contrat. Le remboursement sera effectué selon le même moyen de paiement que celui utilisé pour la transaction initiale, sauf si le Client convient expressément d'un autre moyen. En tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour le Client.

Dans le cas où des Equipements auraient été mis à disposition du Client, ceux-ci devront être renvoyés ou rendus à l'adresse suivante : Dauphin Telecom Guadeloupe, Parc d'activité d'Antillopôle - lot 901/905, 97139 Les Abymes sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours après que le Client a informé DAUPHIN TELECOM de sa décision de rétractation du Contrat. Ce délai est réputé respecté si les Equipements sont renvoyés avant l'expiration du délai de quatorze jours.

Le Client prendra en charge les frais directs de renvoi du bien. ☒ La responsabilité du Client ne pourra être engagée qu'à l'égard de la dépréciation des Equipements résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ces Equipements.

Si le Client a demandé de commencer la fourniture des Services avant l'expiration du délai de rétractation, le Client devra payer un montant proportionnel à ce qui lui a été fourni jusqu'au moment où il a informé DAUPHIN TELECOM de sa rétractation du Contrat, par rapport à l'ensemble des Services prévus par le Contrat.

5. DUREE, MODIFICATION ET DATE D'EFFET DES CONDITIONS GENERALES

Les Conditions Générales prennent effet à compter de la signature par le Client du premier Contrat de Souscription et demeurent en vigueur jusqu'au terme du dernier Contrat de Souscription.

6. CONDITIONS PREALABLES A LA FOURNITURE DES SERVICES

6.1. Equipements et matériels

Pour accéder aux Services le Client doit disposer (i) des Equipements mis à disposition par DAUPHIN TELECOM pour l'utilisation des Services et (ii) d'un matériel compatible.

6.2. Conditions préalables à la fourniture du Service fixe sur support fibre optique

6.2.1. Eligibilité au Service fixe sur support fibre optique

Pour être éligible au Service fixe sur support fibre optique, le domicile du Client doit (i) être situé dans une Zone d'Activité couverte par un réseau en fibre optique raccordé au réseau de la SPL de Sainte Anne, (ii) être raccordé ou raccordable à ce réseau en fibre optique et (iii) détenir des équipements compatibles.

6.2.2. Raccordement

Si le domicile du Client est situé dans une Zone Couverte avec un réseau en fibre optique raccordé au réseau de DAUPHIN TELECOM mais qu'il n'est pas raccordé à ce réseau en fibre optique, DAUPHIN TELECOM réalise une étude de faisabilité afin de déterminer s'il est raccordable. Cette étude reposant sur des éléments théoriques, les opérations de raccordement pourront identifier des impossibilités techniques de raccordement. Dans ce cas, le Client pourra résilier le Contrat de Souscription sans frais.

Tout raccordement nécessitera de pénétrer à l'intérieur du domicile du Client en empruntant, lorsque cela est possible, les

gaines techniques et les passages permettant d'installer la fibre jusqu'à la prise terminale optique installée à l'intérieur du domicile du Client.

Si le domicile du Client fait partie d'une copropriété, son raccordement nécessite d'obtenir, dans un premier temps, l'accord des propriétaires pour installer la fibre optique au sein de la copropriété.

Si le domicile du Client est une habitation individuelle, DAUPHIN TELECOM identifiera, lors de son étude de faisabilité, les solutions du raccordement qu'il proposera au Client (raccordement aérien ou souterrain).

Si le raccordement est réalisé en souterrain sur la propriété du Client, une adduction souterraine en domaine privé pourra être nécessaire. Dans ce cas, DAUPHIN TELECOM en informera le Client qui lui mettra à disposition cette adduction.

DAUPHIN TELECOM contactera le Client afin de convenir d'un rendez-vous pour procéder au raccordement de son domicile pendant les jours et heures ouvrables, du lundi au vendredi de 8h30 à 12h30 et de 14h à 17h30. Dans le cadre de la prestation de raccordement du domicile, DAUPHIN TELECOM procédera à l'installation d'une Prise Terminal Optique (PTO) et du boîtier fibre optique (ONT/routeur et la box TV).

6.2.3. Installation

Dans tous les cas, Dauphin Telecom procédera à l'installation des équipements terminaux fournis pour accéder au Service fixe. La prestation d'installation consiste en une aide à l'installation du terminal fibre optique d'une part, et des appareils dont doit disposer le Client pour pouvoir profiter de l'offre. Le boîtier ONT/routeur et la Box TV seront remis au Client lors de la prestation d'installation. Le technicien vérifiera le bon fonctionnement de la connexion grâce à son ordinateur de service. Cette prestation sera facturée conformément à la brochure tarifaire.

La souscription au Service fixe sur support fibre optique auprès de DAUPHIN TELECOM entraîne la résiliation automatique de tout service précédemment souscrit par le Client sur la même ligne en fibre optique et en vigueur au jour de la mise en service par DAUPHIN TELECOM. A cet effet, le Client donne mandat à DAUPHIN TELECOM pour agir en son nom et pour son compte, à l'effet de résilier les éventuels services fournis par un opérateur tiers sur la ligne en fibre optique concernée.

7. DESCRIPTION DES SERVICES

Les Services fixes sont souscrits à titre principal par le Client. A ces Services peuvent s'ajouter des services complémentaires ou optionnels de contenus qui nécessitent la souscription d'options spécifiques. La souscription aux Services peut s'effectuer en point de vente DAUPHIN TELECOM, hors établissement ou, lorsque cela est expressément prévu, par téléphone.

7.1. Internet

Le Service Internet consiste dans la mise à disposition d'un accès au réseau Internet sur fibre optique. Le Service Internet comprend les services suivants :

Identifiants : L'ensemble des éléments permettant au Client de s'identifier et de se connecter à internet est personnel et confidentiel. Ces éléments sont entendus, conformément aux présentes, par des identifiants : notamment l'identifiant et le code confidentiel permettant la connexion au Service d'accès à internet ainsi que l'identifiant et code confidentiel permettant l'accès à la messagerie électronique (ci-après « les identifiants »). Le Client s'engage à conserver secrets ses identifiants et à ne pas les divulguer sous quelque forme que ce soit. En cas de perte d'un des identifiants par le Client, ce dernier en informera immédiatement DAUPHIN TELECOM par tout moyen. DAUPHIN TELECOM procédera aussitôt à leur annulation. La responsabilité du Client, quant à l'utilisation des identifiants, sera dérogée à l'égard de DAUPHIN TELECOM dès la réception par cette dernière de cette information. Les nouveaux identifiants seront transmis au Client sur présentation de ses papiers d'identité en agence. Dès l'attribution des nouveaux identifiants, toute nouvelle utilisation effectuée à partir d'un des identifiants du Client sera réputée être faite par le Client lui-même. Le Client dispose, en fonction de son équipement Routeur, de la faculté de partager sa connexion à partir de son identifiant dans le cadre d'un usage strictement personnel et privé. L'utilisation des équipements est limitée à l'intérieur d'un bâtiment, à un usage privatif (usage domestique), à l'exclusion d'un usage public.

Débit : Les différents débits asymétriques mis à disposition du Client dépendent de la nature de la connexion du Client et sont précisés à l'article 11. Le débit descendant correspond à la capacité de débit vers le Client et le débit remontant correspond à la capacité de débit depuis le Client.

Adresse mail : DAUPHIN TELECOM met à disposition du Client une messagerie électronique ainsi qu'une adresse mail.

7.2. Téléphonie

Attribution d'un numéro de téléphone : Le service de téléphonie comprend l'attribution d'un numéro de téléphone du type 09 50 44 XX XX. Ce numéro est attribué de manière temporaire au Client qui ne peut ni le céder ni le protéger par un droit de propriété intellectuelle ou industrielle. DAUPHIN TELECOM pourra, pour des raisons réglementaires, modifier ce numéro.

Annuaire : Lors de la souscription au Service de Téléphonie, le Client est inscrit dans la base de données des abonnés au service de téléphonie DAUPHIN TELECOM. Cette base, sous réserve des droits exprimés par le Client en matière de protection de ses données personnelles, est mise à disposition des fournisseurs de renseignements téléphoniques et des éditeurs d'annuaires imprimés et électroniques qui en font la demande, et ce, à des fins de parution sous leur responsabilité et selon leurs propres règles éditoriales. Les données à caractère personnel relatives au Client peuvent faire l'objet d'un transfert vers un pays hors de l'Union Européenne lorsque la base est mise à disposition de fournisseurs de renseignements téléphoniques ou d'éditeurs d'annuaires étrangers situés en dehors de l'UE.

Le Client, en tant que titulaire de la ligne, garantit à DAUPHIN TELECOM l'exactitude de toutes les informations fournies en vue de ses inscriptions et/ou de celles des utilisateurs désignés dans la base de données des abonnés au service de téléphonie DAUPHIN TELECOM et reste seul responsable de ces informations pour lesquelles il aura fourni l'ensemble des accords et justificatifs demandés.

En application de l'article L.223-2 du Code de la consommation, le Client dispose d'un droit à s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique. Le Client peut exercer ce droit à tout moment et gratuitement. A défaut d'opposition expresse du Client, leur publication est automatique. Le Client peut également s'opposer ou limiter à tout moment et gratuitement les critères de parution concernant ses données.

Ainsi, le Client peut s'opposer :

- à ce que l'adresse complète de son domicile figure sur les annuaires et services de renseignements sauf dans le cas d'une adresse professionnelle (liste adresse partielle) ;
- à ce qu'il soit fait référence à son sexe, sous réserve d'absence d'homonymie (liste initiale prénom) ;
- à ce que ses données à caractère personnel soient utilisées dans des opérations de prospection directe à l'exception d'opérations concernant la fourniture du Service et relevant de la relation contractuelle entre le Client et DAUPHIN TELECOM (liste anti-prospection) ;
- ou en outre à figurer dans des listes permettant la recherche inversée de son identité à partir de son numéro de téléphone (liste anti-recherche inversée).

Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, de modification et de suppression de ses données. Le Client peut exercer ces droits auprès du Service Clients de DAUPHIN TELECOM.

Téléphone par Internet : Ce service permet au Client d'utiliser sa connexion Internet pour passer ses appels téléphoniques en branchant directement son téléphone compatible sur son Equipement (Box). Le Client, pour pouvoir utiliser le service de téléphonie par internet devra disposer d'un terminal compatible raccordé aux Equipements. L'utilisation du service de téléphonie par Internet est interrompue lors de la coupure de la connexion internet. Pour pouvoir utiliser à nouveau le service de téléphonie par internet, le Client devra attendre que la connexion au service Internet soit rétablie. Le Client reconnaît être informé que le service « Le téléphone par internet » est incompatible avec les services de type données (fax...).

Communications incluses : Les appels sont limités vers les destinations fixes et mobiles listées dans la brochure tarifaire en fonction de l'offre souscrite par le Client dans le Contrat de Souscription, dans la limite d'une utilisation abusive.

Utilisation abusive : Constituent des cas d'utilisation abusive du service de téléphonie :

- utilisation du service de téléphonie à des fins autres que personnelles et familiales (notamment aux fins d'en faire commerce ou par exemple, partager l'accès téléphonique avec des personnes extérieures au foyer, utilisation de l'offre à caractère professionnel)
- utilisation à titre gratuit ou onéreux du service de téléphonie en tant que passerelle de réacheminement de communications
- utilisation ininterrompue du service de téléphonie par le biais notamment d'une composition automatique et en continu de numéros sur la ligne
- l'envoi en masse de messages, de façon automatisée ou non, et ce, quelle qu'en soit la finalité, dès lors que cet envoi a pour effet de perturber le réseau
- la cession ou la revente, totale ou partielle, du service de téléphonie
- utilisation abusive du service de téléphonie vers des services accessibles depuis des serveurs vocaux ou internet (tel que par exemple vers des services de jeux, de chat, de charme...) consultables par le biais d'un numéro géographique ou mobile et d'une façon plus générale l'utilisation du service de téléphonie vers toute plateforme de service bénéficiant d'une rémunération directe ou indirecte du fait de la durée des appels passés par le Client. • utilisation du service de téléphonie pendant plus de 130 heures par mois ou générant une consommation de communications supérieure à 24 heures par jour.
- Limites : Dans le cadre des offres intégrant des communications illimitées, celles-ci sont autorisées dans la limite de 102 destinations différentes par mois et 130h/mois. Les coûts suivants ne sont pas compris dans les communications illimitées et font l'objet d'une facturation en son conformément à la brochure tarifaire applicable à l'offre souscrite par le Client :
 - les appels vers les numéros spéciaux, les appels vers les services spéciaux nationaux et internationaux et les numéros satellites accessibles via une numérotation particulière ou faisant l'objet d'une tarification spécifique (services spéciaux, renseignements...),
 - les appels vers les destinations non incluses dans l'offre souscrite.

8. EQUIPEMENTS

Le présent article ne concerne que les Equipements mis à disposition du Client dans le cadre de la fourniture des Services. Il

ne concerne pas les Équipements qui sont vendus au Client par DAUPHIN TELECOM.

Le Client s'engage à ne pas modifier le raccordement de l'Équipement, à ne pas le déplacer hors du lieu où il a été livré ou installé, ni intervenir d'une quelconque manière sur celui-ci sans le consentement préalable et écrit de DAUPHIN TELECOM. A partir de la livraison des Équipements chez le Client et jusqu'à leur restitution à DAUPHIN TELECOM, le Client assume l'ensemble des risques liés aux Équipements dont le Client a la garde, sauf en cas de défaut de fabrication, vice-caché ou défaut ayant pour origine l'installation des Équipements par DAUPHIN TELECOM. Le Client s'engage à aviser immédiatement DAUPHIN TELECOM de tout dommage causé aux Équipements ou provoqués par ces derniers.

Le Contrat ne transfère au Client aucun droit de propriété sur l'un quelconque des Équipements mis à sa disposition au titre d'un Service. En conséquence, le Client s'interdit de commettre ou de permettre tout acte, quel qu'il soit, contraire au droit de propriété de DAUPHIN TELECOM et avisera DAUPHIN TELECOM de toute atteinte à son droit. Le Client s'oblige à maintenir les mentions de propriété apposées sur l'Équipement. En cas de tentative de saisie, le Client doit en aviser immédiatement DAUPHIN TELECOM, élever toute protestation contre la saisie et prendre toutes mesures pour faire connaître le droit de propriété en cause.

À l'issue du Contrat de Souscription pour quelque cause que ce soit, le Client restitue à DAUPHIN TELECOM les Équipements concernés complets et en bon état de fonctionnement soit en les renvoyant par voie postale, soit en les rapportant en boutique DAUPHIN TELECOM. DAUPHIN TELECOM remettra, lors de la remise en boutique, ou enverra, à réception des Équipements, une confirmation attestant de la restitution effective. Dans l'hypothèse où la mise à disposition des Équipements restitués avait donné lieu au versement d'un dépôt de garantie par le Client, celui-ci sera remboursé dans un délai de dix jours à compter de la restitution.

En cas de non-restitution à l'issue d'un délai d'un mois à compter de l'issue du Contrat de Souscription et après l'envoi d'une mise en demeure restée sans effet pendant plus de 14 jours à compter de sa présentation, le Client sera redevable d'une somme équivalente au prix de l'équipement mis à disposition et décrit dans le contrat de souscription euros pour non-restitution. Cette somme pourra être déduite du montant versé au titre du dépôt de garantie. En cas de retour d'un Equipement en mauvais état de fonctionnement ou en cas de retour incomplet, le Client sera redevable des coûts de réparation, dans la limite d'une somme équivalente au prix de l'équipement mis à disposition et décrit dans le contrat de souscription.

9. DELAI DE MISE EN SERVICE

DAUPHIN TELECOM s'engage à fournir les Services au Client dans les délais suivants :

- 2 semaines pour les Services fixes sur support fibre optique à compter de la date à laquelle la SPL de Sainte Anne fixe le rendez-vous d'installation en l'absence de travaux à effectuer par le Client constatés lors de ce rendez-vous ; Dans le cas où DAUPHIN TELECOM ne pourrait procéder à la mise en service d'un Service en raison du fait du Client ou d'un cas de force majeure, DAUPHIN TELECOM ne pourra voir sa responsabilité engagée à ce titre. Par ailleurs, dans un tel cas, et notamment si le Client n'a pas respecté les pré-requis à sa charge, DAUPHIN TELECOM pourra résilier le Contrat de Souscription du Service concerné, sans qu'une quelconque pénalité ou indemnité ne soit due au Client et sans préjudice des autres droits à sa disposition.

10. PORTABILITE DU NUMERO

Le Client dispose de la faculté, lors de sa souscription, de conserver gratuitement son numéro de téléphone en cas de changement d'opérateur. La portabilité du numéro sera effectuée sous 10 jours minimum sous réserve de rejet par l'opérateur tiers et d'éligibilité technique et, s'agissant des numéros fixes, d'éligibilité géographique, à compter de la date à laquelle l'ancien opérateur a confirmé à DAUPHIN TELECOM la faisabilité de la portabilité. Le Client pourra toutefois demander qu'un délai plus long soit respecté.

Pour être portable, le numéro doit être rattaché à une ligne active jusqu'au transfert effectif du numéro ou, pour un numéro fixe, une ligne en quarantaine, c'est-à-dire résiliée auprès de l'ancien opérateur moins de 40 jours avant la réalisation de la portabilité.

Lors de sa souscription, le Client qui souhaite faire porter son numéro vers sa nouvelle ligne DAUPHIN TELECOM doit transmettre à DAUPHIN TELECOM le numéro à conserver, la date de portage souhaitée ainsi que le relevé d'identité Opérateur (RIO) et doit mandater DAUPHIN TELECOM afin de réaliser tous les actes nécessaires à la mise en œuvre de sa demande de portabilité auprès de son ancien opérateur et, en particulier, résilier en son nom et pour son compte le contrat auprès de son ancien opérateur. La résiliation prend effet au jour de la réalisation de la portabilité du numéro. La résiliation ne porte que sur les services de communications électroniques fournis sur la base de la ligne concernée. Le Client reste en conséquence responsable de la résiliation de tous les autres services qui auraient été souscrits auprès de son ancien opérateur.

En cas de retard dans la mise en œuvre de la portabilité qui résulterait exclusivement d'une faute de DAUPHIN TELECOM, le Client peut bénéficier d'un dédommagement équivalent à 3,50 euros par jour de retard. A cet effet, le Client adresse une demande en ce sens au service client de DAUPHIN TELECOM.

11. OBLIGATIONS DE DAUPHIN TELECOM

11.1. Qualité de service du Service fixe

11.1.1. Débit

Fibre optique asymétrique : Débit descendant théorique maximum 500Mb/s atteignable.

Débit montant théorique maximum 100Mb/s atteignable.

11.1.2. Délai de rétablissement du Service fixe

DAUPHIN TELECOM s'engage sur un délai de rétablissement de 10 jours ouvrés du Service fixe à compter de la date de l'appel du Client au service client de DAUPHIN TELECOM notifiant une interruption totale du Service fixe imputable à DAUPHIN TELECOM. En cas de non-respect de ce délai de rétablissement, le Client peut demander le remboursement du prix du Service fixe au prorata temporis de sa période d'interruption totale, sous forme d'avoir.

11.2. Limites du service

Aucune compensation ne sera due au Client si le non-respect du délai de rétablissement résulte d'un cas de force majeure, de la commande d'une intervention d'un technicien au domicile du Client, du fait du Client ou du fait d'un tiers.

12. OBLIGATION DU CLIENT

12.1. Généralités

Le Client s'engage à faire un usage du Service conforme avec les stipulations du Contrat et/ou toutes instructions spécifiques communiquées par DAUPHIN TELECOM et, plus largement, de toute législation ou réglementation applicable dans tout pays où le Service serait fourni.

Le Contrat exclut tout droit de vente, de distribution ou de mise à disposition du Service, directement ou indirectement.

12.2. Utilisation des codes confidentiels et identifiants

L'ensemble des éléments permettant au Client de s'identifier et de se connecter à internet est personnel et confidentiel. Ces éléments sont entendus, conformément aux présentes, par des identifiants : notamment l'identifiant et le code confidentiel permettant la connexion au Service d'accès à internet ainsi que l'identifiant et code confidentiel permettant l'accès à la messagerie électronique (ci-après « les identifiants »). Le Client s'engage à conserver secrets ses identifiants et à ne pas les divulguer sous quelque forme que ce soit. En cas de perte d'un des identifiants par le Client, ce dernier en informera immédiatement DAUPHIN TELECOM par tout moyen. DAUPHIN TELECOM procédera aussitôt à leur annulation. La responsabilité du Client, quant à l'utilisation des identifiants, sera déchargée à l'égard de DAUPHIN TELECOM dès la réception par cette dernière de cette information. Les nouveaux identifiants seront transmis au Client sur présentation de ses papiers d'identité en agence. Dès l'attribution des nouveaux identifiants, toute nouvelle utilisation effectuée à partir d'un des identifiants du Client sera réputée être faite par le Client lui-même. Le Client dispose, en fonction de son équipement Routeur, de la faculté de partager sa connexion à partir de son identifiant dans le cadre d'un usage strictement personnel et privé. L'utilisation des équipements est limitée à l'intérieur d'un bâtiment, à un usage privatif (usage domestique), à l'exclusion d'un usage public.

13. CONDITIONS FINANCIERES

13.1. Tarifs

Les prix des Services ainsi que leurs modalités d'application figurent dans la fiche tarifaire de DAUPHIN TELECOM. Ils sont exprimés en euros, et s'entendent Toutes Taxes Comprises (TTC).

DAUPHIN TELECOM pourra faire évoluer les tarifs de ses Services. Dans ce cas, il en informera le Client par tout moyen un mois avant leur entrée en vigueur.

Le Client peut, s'il refuse une augmentation de tarifs appliqués sur l'un de ses Services, résilier son abonnement durant les quatre mois qui suivent l'entrée en vigueur des nouveaux tarifs.

DAUPHIN TELECOM s'interdit toutefois de procéder à une telle augmentation pendant la durée d'engagement minimale d'un Contrat de Souscription.

13.2. Facturation

Les factures sont établies mensuellement d'avance. Par défaut et sauf mention contraire au Contrat de Souscription, DAUPHIN TELECOM mettra à disposition du Client les factures dans son espace client sur le site internet de Dauphin Telecom, ce que le Client reconnaît et accepte expressément. Le Client peut, à tout moment, demander à recevoir ses factures par voie postale en faisant une demande en ce sens par mail à info@dauphintelecom.fr ou par téléphone au 0801 100 555.

13.3. Modes et délais de paiement

Le paiement des factures intervient, au choix du Client, par prélèvement automatique sur le compte bancaire ou postal désigné

par le Client, par carte bancaire ou en espèce dans une boutique Dauphin Telecom Si le Client opte pour le prélèvement automatique, il signera et remettra à DAUPHIN TELECOM un mandat SEPA valide, en complément de ses coordonnées bancaires. Le prélèvement s'effectuera entre le 5 et le 10 du mois suivant l'envoi de la facture.

13.4. Retards de paiement

Les divers frais qui peuvent résulter d'un impayé sont à la charge du Client. Tout retard de paiement non justifié entraînera, dès le lendemain de la date d'échéance de la facture, et ce sans qu'une mise en demeure préalable soit nécessaire, la majoration du montant concerné d'un taux d'intérêt de retard correspondant à une fois et demie le taux d'intérêt légal sans préjudice de toute autre action, telle que la suspension de la fourniture des Services, jusqu'à complet paiement, dans les conditions de l'article (15)

13.5. Garanties financières

DAUPHIN TELECOM peut, dans les 48 heures de la conclusion d'un Contrat de Souscription ou dans les situations suivantes, demander au Client de lui remettre un dépôt de garantie :

- Le Client ne peut lui remettre un RIB à son nom ou relève d'un établissement financier hors de France

- Le Client a choisi le paiement en espèce,

- DAUPHIN TELECOM met à la disposition du Client un Equipement.

Dans les deux premiers cas le montant du dépôt de garantie sera d'un montant équivalent à un mois d'abonnement toutes taxes comprises. Dans le cas de la mise à disposition d'un Equipement, il sera fonction de la valeur de l'Equipement et sera fixé dans le Contrat de Souscription.

Si le dépôt de garantie demandé par DAUPHIN TELECOM dans les conditions susvisées n'est pas versé à la date limite fixée par DAUPHIN TELECOM, le Contrat prend fin à cette date sans que le Client ne puisse prétendre à une quelconque indemnisation à ce titre.

Les sommes versées au titre du dépôt de garantie ne produisent pas d'intérêt. Elles sont restituées, sous réserve du paiement par le Client de toutes les factures dues à DAUPHIN TELECOM, dans un délai de dix (10) jours à compter de (i) la demande du Client si pendant les 12 mois précédant la demande il n'a pas eu d'incident de paiement ou (ii) la prise d'effet de la résiliation du Contrat et, le cas échéant, de la restitution à DAUPHIN TELECOM de l'Equipement garanti.

14. RESPONSABILITE

14.1. Responsabilité de Dauphin Telecom

DAUPHIN TELECOM s'engage à mettre en œuvre les moyens techniques nécessaires à la fourniture des Services.

La responsabilité de DAUPHIN TELECOM ne saurait être engagée dans les cas suivants :

- en cas de contaminations par des virus et/ou des intrusions dans le système informatique du Client effectuées par des tiers ;

- en cas d'utilisation du Service par le Client non conforme aux stipulations des présentes conditions ou de non-respect des procédures d'installation par le Client ;

- en cas de dysfonctionnement des Équipements et/ou du réseau informatique du fait du Client ;

- en cas de force majeure ;

- en cas de poursuites judiciaires à l'encontre du Client du fait de l'usage, constitutif d'une infraction, du Service ;

- quant au contenu des services consultés, y compris ceux accessibles via les annuaires, de la nature des données interrogées, transférées ou mises en ligne par les Clients et d'une manière générale de toute information consultée par le Client ;

- en cas de fourniture par le Client de données erronées le concernant ou devenant obsolètes ;

- en cas d'interruption de fonctionnement d'un réseau de communication électronique non exploité par DAUPHIN TELECOM.

14.2. Responsabilité du Client

Le Client effectue l'installation du Service y compris des Équipements y afférents, sous sa propre responsabilité.

Le Client est seul responsable de tout préjudice qu'il causerait du fait de son utilisation du Service. Il appartient au Client de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et/ou logiciels de la contamination par des éventuels virus, vers, circulant sur le réseau Internet ou de piratage venant de l'Internet et de procéder à des sauvegardes régulières. Il est également précisé que seul le Client est responsable de l'usage de l'accès au Service et à tout service interconnecté. A cet effet, le Client prend toutes les précautions nécessaires pour veiller personnellement à l'utilisation du Service qui pourrait être faite par un mineur. Il appartient au client de veiller à la conservation en bon état de l'ensemble des installations situées à l'intérieur de la propriété desservie, dont notamment l'ensemble des installations techniques permettant l'acheminement et la fourniture du Service.

15. SUSPENSION

DAUPHIN TELECOM se réserve la possibilité de suspendre tout ou partie des Services souscrits par le Client en cas d'incident ayant trait à la sécurité ou à l'intégrité de son réseau ou des communications électroniques acheminées sur son réseau ou afin de faire face à des menaces ou à des situations de vulnérabilité. Dans ce cas, DAUPHIN TELECOM informera le Client de la suspension dans les meilleurs délais.

DAUPHIN TELECOM se réserve le droit de suspendre tout ou partie des Services souscrits par le Client, après mise en demeure adressée au Client de se conformer à ses obligations et restée sans effet pendant 10 jours, sans que le Client ne puisse prétendre à une quelconque indemnisation dans les cas suivants :

- en cas d'inexécution de l'une des obligations du Client,

- dans l'attente du dépôt de garantie ou de l'avance sur facturation ou en cas de non-versement de celui-ci,

- en cas de non-réception des documents justificatifs pour la souscription du Service,

- en cas de non-règlement des sommes dues à l'échéance,

- en cas de violation des dispositions légales, notamment en matière d'ordre public et de bonnes mœurs,

- en cas d'agissements de nature à perturber le réseau de DAUPHIN TELECOM

En cas de suspension, quelle qu'en soit la cause, le Client reste tenu par ses obligations. La suspension des Services n'entraîne pas l'arrêt de la facturation.

DAUPHIN TELECOM s'engage à rétablir le Service dans les 2 jours ouvrés suivants la mise en conformité de la situation du Client.

En cas de non-paiement ou de problème bancaire, le service sera suspendu au maximum pour une durée de 3 mois puis sera définitivement fermé.

16. RESILIATION

16.1. Résiliation pour convenance

Chacune des Parties peut, à tout moment, résilier pour convenance tout Contrat de Souscription par lettre recommandée avec avis de réception, moyennant un préavis :

- Ce préavis est de dix (10) jours à compter de la réception par DAUPHIN TELECOM de la demande de résiliation du Client. Le Client peut toutefois demander que la résiliation prenne effet au-delà de ce délai de dix (10) jours à compter de la réception de la demande de résiliation.

- Ce préavis est d'un (1) mois en cas de résiliation par DAUPHIN TELECOM.

La résiliation de l'ensemble des Contrats de Souscription entraîne de plein droit la résiliation du Contrat.

En cas de résiliation par le Client d'un Contrat de Souscription avant la fin de la durée minimale d'engagement, des indemnités de résiliation et des frais de gestion administrative dont les montants sont précisés dans la fiche tarifaire applicable seront facturés par DAUPHIN TELECOM au Client, sauf si la résiliation est motivée par l'un des cas suivants :

- un manquement de la part de DAUPHIN TELECOM,

- un cas de force majeure,

- un motif légitime, sur présentation des pièces justificatives, notamment en cas de déménagement dans une zone où les Services auxquels il a souscrit ne sont pas offerts, d'handicap physique incompatible avec l'utilisation des Services, de placement en détention dans un établissement pénitentiaire pour une durée de plus de trois mois, de surendettement ou faillite personnelle, redressement ou liquidation judiciaire, de décès, déménagement à l'étranger, mise sous tutelle ou curatelle, hausse tarifaire au sens du Code de la consommation ou licenciement du Client en CDI.

16.2. Résiliation pour manquement

DAUPHIN TELECOM ne pourra résilier tout ou partie d'un Contrat de Souscription avant la fin de la durée minimale d'engagement que dans le cas d'une faute du Client (utilisation des Services dans des conditions contraires au Contrat, non-respect des conditions financières) de survenance d'un cas de force majeure l'empêchant de fournir tout ou partie des Services, modification du cadre législatif et/ou réglementaire ne permettant plus la fourniture des Services dans les conditions prévues au Contrat de Souscription.

16.3. Frais de résiliation pour faute

Les frais de fermeture de dossier en cas de résiliation ou fermeture définitive suite à une suspension sont de 45,00 €. Facturation du routeur en cas de non-restitution : 95€ Frais de réouverture des services dans un délai inférieur à 3 mois et suite à une fermeture administrative des services : 15,00 €.

17. RETRACTATION

Le client ne dispose d'aucun droit de rétractation pour toute souscription effectuée dans une boutique ou d'un stand mobile installés dans une galerie marchande des grandes surfaces.

Le client dispose d'un droit de rétractation sur un contrat conclu à distance hors établissement conformément à l'article L.221.18 du code de la consommation. Le client dispose d'un délai de 14 (quatorze) jours pour exercer son droit de rétractation d'un accord conclu à distance, à la suite d'un démarchage téléphonique ou hors établissement, sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres coûts que ceux prévus à l'article L. 221.23 du code de la consommation. Le client exerce son droit de rétractation dans le délai précisé suivant les modalités définies à l'article L.221.18 et suivants en adressant le formulaire de rétractation (ci-dessous) dûment complété et signé ou tout autre déclaration, dénuée d'ambiguïté, exprimant sa volonté de se rétracter.

18. CESSION

Le Client ne pourra pas céder le Contrat, en tout ou partie, que sur accord préalable et écrit de DAUPHIN TELECOM.

19. DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

19.1 Toute donnée personnelle susceptible d'être collectée dans le cadre du contrat sera traitée et conservée conformément à la loi N°78-017 du 6 janvier 1978 relative à l'Informatique, aux Fichiers et aux Libertés modifiée, ainsi qu'au Règlement européen 2016/679, dit RGPD. DAUPHIN TELECOM met en œuvre des traitements de données à caractère personnel, lesquels ont pour base juridique : (a) l'exécution de mesures précontractuelles ou du contrat lorsqu'il met en œuvre un traitement ayant pour finalité : la prestation du service décrite à l'article "offres fibre THD" des présentes, (b) l'intérêt légitime poursuivi par DAUPHIN TELECOM lorsqu'il poursuit les finalités suivantes : prospection et animation ; gestion de la relation avec ses clients et prospects ; organisation, inscription et invitation aux événements de DAUPHIN TELECOM. Le refus de fournir certaines données personnelles est susceptible de priver l'utilisateur de l'accès à certains Services.

19.2 DAUPHIN TELECOM ne conserve les données que pour la durée nécessaire aux opérations pour lesquelles elles ont été collectées ainsi que dans le respect de la réglementation en vigueur. A cet égard, les données des Clients sont conservées pendant la durée des relations contractuelles augmentée de 3 ans à des fins d'animation et prospection, sans préjudice des obligations de conservation ou des délais de prescription. Les données des prospects sont conservées pendant une durée de 3 ans, elles seront supprimées si aucune participation ou inscription aux événements de DAUPHIN TELECOM n'a eu lieu.

19.3 Les données traitées sont destinées aux personnes habilitées de DAUPHIN TELECOM, ainsi qu'à ses prestataires.

19.4 Pour toutes données personnelles communiquées, le Client dispose d'un droit d'accès direct, de rectification, d'effacement, de restriction et d'opposition ; l'utilisateur peut exercer ces droits sur simple demande, accompagnée d'une pièce d'identité, à l'adresse suivante : Service Clients, Délégué à la Protection des Données, DAUPHIN TELECOM 12 Rue de la République, Marigot – 97150 ST MARTIN. Par Email à : contactDPO@dauphintelecom.com. Dans l'hypothèse où le Client souhaiterait exercer son droit à la portabilité de ses données, il pourra le faire en postant une requête via le lien prévu sur le site internet www.dauphintelecom.com ; l'ensemble des informations lui sera alors communiqué sur l'adresse e-mail qu'il aura renseignée à son inscription.

19.5 Règles spécifiques au démarchage téléphonique. Tout consommateur peut s'inscrire gratuitement sur une liste d'opposition dénommée « Bloctel » afin de ne plus être démarché téléphoniquement par un professionnel avec lequel il n'a pas de relation contractuelle en cours. Le consommateur peut s'inscrire sur le site www.bloctel.gouv.fr ou par courrier adressé à : Société Opposetel, Service Bloctel, 6, rue Nicolas Siret – 10 000 Troyes

20. SERVICE APRES VENTE

20.1. Service Clients

Le Client pourra contacter le Service Clients de DAUPHIN TELECOM pour toute question ou problème qu'il rencontrerait dans l'exécution du Contrat :

- Par téléphone : [0801 100 555]
- Par Internet : info@dauphintelecom.com
- Par courrier : DAUPHIN TELECOM GUADELOUPE – Service Clients – Parc d'activité d'Antillipôle - lot 901/905, 97139 Les Abymes

20.2. Réclamation

Toute réclamation doit être adressée au service clients de DAUPHIN TELECOM. La réclamation est traitée dans un délai d'un (1) mois calendaire à compter de sa réception. DAUPHIN TELECOM s'efforcera de régler à l'amiable tout litige concernant l'interprétation ou l'exécution des présentes.

20.3. Médiation

Si la réponse apportée par le Service Client ne le satisfait pas, le CLIENT dispose de la faculté de saisir le Médiateur des Communications Electroniques en complétant en ligne le formulaire mis à sa disposition sur le site du médiateur (<http://www.mediateur-telecom.fr>) ou fourni par le Service Clients sur simple demande ou d'envoyer un courrier à L'Association Médiation des Communications Electroniques (AMCE), C.S 30342, 94257 Gentlyl Cedex. Cette saisine n'exclut pas votre droit de porter votre réclamation à l'égard de DAUPHIN TELECOM devant les tribunaux français.

CONDITIONS PARTICULIERES D'UTILISATION DU SERVICE INTERNET DE DAUPHIN TELECOM GUADELOUPE (Sainte Anne)

• Objet

Les Conditions Particulières ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles DAUPHIN TELECOM fournit au Client, qui l'accepte, un Service d'accès à Internet. Le Service Internet donne accès, sous réserve d'éligibilité technique, au Service TV offre de service de télévision par internet.

- Accès au Service Internet

• Prérequis techniques

La fourniture du Service Internet implique que le Client soit en possession de la Box DBOX mise à disposition par DAUPHIN TELECOM en vertu des Conditions Particulières de mise à disposition de la box DBOX. En aucun cas, le Client ne pourra demander la mise à disposition de la Box DBOX sans avoir préalablement souscrit au Service Internet. Toute souscription au Service internet Fibre implique que le domicile du Client se situe dans une zone de couverture dudit Service et le raccordement effectif du domicile du Client à la Fibre. La vérification de l'éligibilité peut être effectuée dans une Boutique. La qualité du Service Internet dépend des caractéristiques techniques qui ne peuvent être mesurées qu'une fois la Box DBOX en état de bon fonctionnement installée et le Service activé.

• Accès au service Interne Fibre

Dans le cas où il n'y a pas de raccordement du domicile du Client à la Fibre existant, DAUPHIN TELECOM détermine au préalable si le domicile du Client peut être raccordé. Lorsque le domicile se situe au sein d'une copropriété, le raccordement effectif du domicile dépend de la pose préalable de la fibre dans l'immeuble, ce qui nécessite l'accord du ou des propriétaires. Dans certains cas lors du raccordement, des impossibilités notamment techniques peuvent empêcher le raccordement effectif du domicile du Client. En cas d'impossibilité de raccordement en Fibre, le Client pourra demander la résiliation du Contrat. Le Client est informé que des Frais d'accès au Service pourront être facturés au tarif en vigueur aux Conditions tarifaires.

• Souscription au Service Internet

La souscription au Service Internet s'effectue conformément aux modalités prévues à l'article 1.3.2 des Conditions Générales.

• Délai de fourniture du Service

Le Délai de Mise en Service étant fourni à titre indicatif en application des dispositions de l'article L.216.2 du code de la consommation le Client peut résilier le Contrat par lettre recommandée avec avis de réception si, à l'expiration d'un délai de trente (30) jours après la signature du Contrat après mise en demeure adressée par lettre recommandée avec avis de réception adressée au Service Client, DAUPHIN TELECOM n'a pas pu fournir le service dans un délai supplémentaire raisonnable. Le cas échéant en cas de résiliation du Contrat dans les conditions prévues au paragraphe précédent, DAUPHIN TELECOM remboursera au Client, au plus tard dans les quatorze (14) jours suivants la date à laquelle le Contrat aura été dénoncé, la totalité des sommes qu'il aurait versées.

• Transfert

En cas de déménagement du Client dans une zone de couverture du Service internet DAUPHIN TELECOM peut en assurer le transfert à la demande du Client effectuée auprès du Service Client. Le transfert du Service sera effectif dans un délai de quinze (15) Jours à compter de l'enregistrement de la souscription par DAUPHIN TELECOM et sous réserve que la ligne soit construite, précablée ou encore raccordée, le Client est informé que DAUPHIN TELECOM ne garantit pas le maintien du

numéro initialement porté en cas de déménagement. Les frais spécifiques liés à la réactivation et ou à la construction de la ligne, ou au raccordement du nouveau domicile à la Fibre, restent à la charge du Client.

• Description du Service Internet

Dans le cadre du Service Internet le Client dispose d'un accès à Internet sans limitation du nombre de connexions ou de leur durée. L'ensemble des services, options et caractéristiques dont bénéficie le Client en souscrivant au Service est décrit dans le Contrat et notamment dans les Conditions tarifaires.

Il est rappelé au Client que les caractéristiques montants et descendants représentent un maximum pouvant être atteint, le débit disponible étant dépendant des débits physiques de la Ligne, et soumis à variation en fonction notamment de l'installation électrique du logement, des conditions climatiques ou d'éventuelles perturbations électromagnétiques. DAUPHIN TELECOM met tout en œuvre pour offrir au Client une qualité optimale du Service.

Le Client bénéficie d'un service de messagerie électronique, d'adresses de messagerie électronique et d'une capacité de stockage de messages. Le Client s'engage à ne pas dépasser la capacité de stockage susmentionnée. A tout moment, si la capacité de stockage de la messagerie électronique du Client dépasse la limite autorisée DAUPHIN TELECOM se réserve le droit d'en avertir le Client par courrier électronique en l'invitant à désaturer sous sept (7) jours sa messagerie électronique. Si cet avertissement demeure infructueux, DAUPHIN TELECOM pourra elle-même procéder à la désaturation de la messagerie électronique par la suppression de courriers électroniques. DAUPHIN TELECOM se réserve le droit de supprimer le contenu et la messagerie électronique en cas d'absence de consultation du client pendant une durée de six (6) mois. Le niveau de synchronisation maximum varie en fonction de l'éligibilité technique de la Ligne et de l'offre choisie par le Client. En cas de défaillance de synchronisation perdure pendant une période continue de dix (10) Jours à compter de sa notification par le Client, ce dernier pourra demander à DAUPHIN TELECOM le remboursement partiel des sommes qu'il a déjà payées à DAUPHIN TELECOM au titre de sa souscription au Service, prorata temporis pour la période durant laquelle le débit de synchronisation minimum n'a pas été atteint. DAUPHIN TELECOM ne saurait être tenue pour responsable d'une défaillance consécutive à un événement extérieur ou qui ne lui est pas imputable. Dans le cas où cette défaillance perdurerait pendant une période continue supérieure à un 11 mois, chaque partie pourra décider unilatéralement de résilier de plein droit le Contrat dans les conditions définies à l'article 16.1 des Conditions Générales. Si le Client constate que le Service est interrompu, il doit le notifier au Service Client, dans les conditions visées au 20.2 des Conditions Générales. DAUPHIN TELECOM s'engage à rétablir le Service dans un délai de dix (10) Jours à compter de sa notification par le Client, ce dernier pourra demander à DAUPHIN TELECOM le remboursement des sommes qu'il a déjà payées à DAUPHIN TELECOM au titre de sa souscription au Service au prorata temporis pour la période durant laquelle le Service a été interrompu.

• Engagements du Client

4.1 Afin d'assurer la protection de son ordinateur et de ses données, le Client accepte que DAUPHIN TELECOM utilise des outils de sécurité comme un anti-virus pouvant conduire de manière exceptionnelle à la destruction de courriers électroniques avant réception. Le Client reconnaît être pleinement informé du défaut de fiabilité du réseau Internet, tout particulièrement en termes de sécurité relative à la transmission de données et de non garantie des performances relatives au volume et à la rapidité de transmission des données. Toutefois, le Client est informé que pour prendre toutes les mesures nécessaires à la sécurisation des transmissions et de réception des données lors d'une connexion au réseau Internet, il existe des moyens techniques qui permettent de restreindre l'accès à certains services. Le Client reconnaît être informé que l'intégrité, l'authentification et la confidentialité des informations, fichiers et données de toute nature qu'il souhaite échanger sur le réseau Internet ne peuvent être garanties. Le Client ne doit donc pas transmettre via Internet des messages dont il souhaiterait voir la confidentialité garantie de manière inflexible. Le Client est informé que le réseau Internet véhicule des données susceptibles d'être protégées par des droits de propriété intellectuelle ou pouvant enfreindre la réglementation en vigueur. DAUPHIN TELECOM met également en garde le Client sur la nature et la diversité des contenus disponibles sur le réseau Internet, lesquels peuvent être susceptibles de porter préjudice aux mineurs. Le Client doit notifier à DAUPHIN TELECOM la présence de contenus illicites portés à sa connaissance. Le Client s'engage à ne pas utiliser le Service Internet afin de : Transmettre sur le réseau Internet, par quelque moyen que ce soit, toute donnée ou contenu prohibé, illicite, illégal, contraire aux bonnes mœurs ou à l'ordre public, notamment et non limitativement, des contenus caractérisés par la pédophilie, pornographique, incitant à la violence, à la haine raciale ou à la commission de crimes et délits xénophobes, antisémites, portant atteinte à la dignité humaine, au droit à l'image et au respect de la vie privée d'autrui, ou plus généralement aux droits de tiers et notamment aux droits de propriété intellectuelle ; envoyer en masse des courriers électroniques non sollicités ; envoyer en masse des messages via un PABX, un serveur fax ou tout autre automate d'appel - de manière à mettre en péril la disponibilité des serveurs ; mettre à disposition, télécharger, consulter, partager, échanger, communiquer de quelques manières que ce soit en particulier au moyen de logiciels dits "peer to peer" des œuvres protégées par des droits de propriété intellectuelle de tiers dont le Client ne délient pas les droits nécessaires en vertu de la réglementation applicable ou d'un contrat ; piratage sous quelque forme que ce soit, intrusion dans des systèmes informatisés ou audiovisuels, « hacking » propagation de virus, cheval de Troie ou autres programmes destinés à nuire. Si le Client rencontre des difficultés pour envoyer des courriers électroniques en grand nombre, il peut se rapprocher du Service Client afin d'éviter qu'ils ne soient bloqués par les outils de sécurité mis en place par DAUPHIN TELECOM.

4.2 Conformément à la loi n°2099-669 du 12 juin 2009, le Client a l'obligation de veiller à ce que le Service ne fasse pas l'objet d'une utilisation à des fins de reproduction, de représentation, de mise à disposition ou de communication au public d'œuvres ou d'objets protégés par un droit d'auteur ou par un droit voisin sans l'autorisation des titulaires des droits sur ces œuvres ou objets. Le Client reconnaît que, en cas de manquement à cette obligation, il pourra être identifié par tout ayant droit et par la Haute Autorité pour la diffusion des œuvres et la protection des droits sur Internet (HADOPI I et II) aux fins de voir mener contre lui une procédure administrative ou judiciaire. Le Client pourra recevoir des notifications relatives au dit manquement et être inscrit dans le traitement automatisé de données relatif aux personnes ayant commis un manquement similaire. Par ailleurs, le Client reconnaît que la violation des droits d'auteur ou des droits voisins (telle que par exemple la reproduction, la représentation, la mise à disposition ou la communication au public d'œuvres ou d'objets protégés par un droit d'auteur ou par un droit voisin sans autorisation des titulaires des droits) constitue un acte de contrefaçon, passible de sanctions civiles et/ou pénales. Ces dernières peuvent aller jusqu'à 3 ans d'emprisonnement et 300 000 euros d'amende assorties le cas échéant des peines complémentaires prévues au code pénal (par exemple : suspension de l'accès à internet).

Le Client s'engage à utiliser le Service pour ses besoins propres dans le cadre d'un usage strictement privé et personnel. Il s'engage en particulier à n'utiliser la Box DBOX qu'à destination de ses propres équipements. La Box DAUPHIN ne pouvant en aucun cas être utilisée, directement ou indirectement pour permettre à un tiers de bénéficier du Service. Toute autre utilisation du Service, sous quelque que forme et en quelque lieu que ce soit, est illicite, notamment toute commercialisation du Service ou toute utilisation du Service par de multiples utilisateurs autres que ceux du foyer.

4.3 Le Client s'engage à utiliser le Service pour ses besoins propres dans le cadre d'un usage strictement privé et personnel. Il s'engage en particulier à n'utiliser les fichiers et données qu'à destination de ses propres équipements, les fichiers et données ne pouvant en aucun cas être utilisés, directement ou indirectement pour permettre à un tiers de bénéficier du Service. DAUPHIN TELECOM se réserve le droit de suspendre ou de résilier le Service Internet dans les conditions définies à l'article 15 des Conditions Générales en cas d'utilisation anormale dudit Service, de manquement par le Client à l'une de ses obligations au titre de Présentes, notamment d'utilisation anormale ou frauduleuse du Service, d'utilisation à des fins illicites ainsi qu'en cas d'utilisation du Service de nature à porter atteinte aux droits de propriété intellectuelle de tiers ou en violation de son obligation d'usage en bon père de famille, ou sur injonction d'une autorité judiciaire compétente, ou contraire à la réglementation en vigueur.

4.4 Le Client fera en sorte de se rendre disponible et laissera l'accès à son domicile pour les rendez-vous d'installation ou d'intervention techniques nécessaires à la Mise en Service et au bon fonctionnement du Service, qui lui seront proposés par DAUPHIN TELECOM.

4.5 Sauf manquement de DAUPHIN TELECOM ou fraude imputable à un tiers, le Client est seul responsable de l'utilisation du Service Internet, y compris de ses Identifiants, ainsi que de toutes les conséquences notamment financières en résultant. En particulier, le Client doit s'assurer qu'aucune personne n'ait accès au Service Internet sans son autorisation et veiller en particulier à la confidentialité de ses Identifiants. Le Client doit immédiatement informer DAUPHIN TELECOM de toute utilisation non autorisée du Service Internet et en particulier de ses Identifiants. Si DAUPHIN TELECOM a une raison légitime de croire que la confidentialité des Identifiants du Client est menacée, DAUPHIN TELECOM se réserve le droit de suspendre le Service Internet conformément à l'article 15 des Conditions Générales. Le Client pourra demander la réactivation du Service Internet en contactant le Service Client.

4.6 Responsabilité de DAUPHIN TELECOM

DAUPHIN TELECOM n'est pas responsable des contenus accessibles sur le réseau Internet et des dommages qui peuvent naître de leur utilisation à moins que ces dommages n'aient été causés intentionnellement par DAUPHIN TELECOM. Conformément aux dispositions de l'article 14.1 des Conditions Générales, DAUPHIN TELECOM ne saurait être tenue responsable des conséquences d'une interruption de Service du fait du Client telle que notamment un mauvais branchement de la Box DAUPHIN TELECOM ni d'une interruption de fourniture de courant électrique, laquelle entraîne une interruption du Service Internet. Le client est notamment informé que l'interruption du Service, pour quelque cause que ce soit, rend inaccessibles les numéros d'urgence.

DAUPHIN TELECOM ne saurait être tenue pour responsable de l'exploitation des données et informations que le Client aurait

introduites sur le réseau Internet sauf disposition légale contraire, DAUPHIN TELECOM décline toute responsabilité quant aux conséquences d'une utilisation frauduleuse, abusive ou excessive du Service Internet par le Client, telles que notamment l'encombrement volontaire ou involontaire des serveurs de messagerie de DAUPHIN TELECOM ou des destinataires de courriers électroniques par publipostage sauvage ou de son réseau, ou l'envoi de message attractifs générant nécessairement un nombre important de réponses pouvant ainsi perturber la disponibilité des serveurs ou réseaux. En tout état de cause, la responsabilité de DAUPHIN TELECOM ne pourra pas être retenue en cas de manquement à ses obligations contractuelles du fait d'un cas fortuit ou de force majeure.

4.7 Responsabilité du Client

Le Client est responsable de tous actes conduisant à la mise à disposition, au téléchargement, à la consultation, au partage ou à l'échange d'œuvres protégées par des droits de propriété intellectuelle de tiers. Le Client est seul responsable de l'utilisation de Service et il s'engage à respecter les réglementations en vigueur. Il garantit DAUPHIN TELECOM contre toute plainte ou réclamation de tiers liés à son utilisation de Service. En cas d'interruption du Service Internet en raison d'une détérioration de la Ligne du fait du Client, ce dernier est informé qu'il prend à sa charge l'intégralité des coûts afférents à l'intervention. DAUPHIN TELECOM facturera au Client, au tarif en vigueur, les interventions pour le rétablissement du Service.

• Utilisation du Service VoIP

Le Service VoIP est accessible via le Service Internet. Le Client s'engage à utiliser le Service VoIP tant pour ses appels entrants que sortants, à des fins exclusivement personnelles et domestiques. Le numéro de téléphone attribué par DAUPHIN TELECOM ne peut être considéré comme acquis de manière définitive au Client ; DAUPHIN TELECOM peut pour des raisons indépendantes de sa volonté notamment en cas d'évolution du plan de numérotation géré par l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP) être contrainte de modifier le numéro de téléphone attribué sans que cela n'ouvre droit à une quelconque indemnisation au bénéfice du Client. Par défaut, le numéro de téléphone du Client attribué par DAUPHIN TELECOM est affiché sur le terminal du destinataire. Toutefois, sous réserve de la faisabilité technique et sur la demande expresse du Client, le numéro de téléphone porté du Client pourra être affiché sur le terminal du destinataire. DAUPHIN TELECOM s'engage à respecter un niveau de qualité suffisant. DAUPHIN TELECOM s'engage à prendre toutes les dispositions nécessaires pour assurer de manière permanente et continue l'exploitation du Service VoIP sans interruption. DAUPHIN TELECOM prendra toutes précautions utiles afin d'éviter une interruption du Service VoIP. Toutefois, l'attention du Client est attirée sur le fait qu'une communication est susceptible d'être interrompue pour des raisons techniques. Le Client ne devra pm utiliser le Service VoIP :

- de manière à mettre en péril la disponibilité du réseau de DAUPHIN TELECOM et en tant que passerelle de réacheminement d'appels ;
- de manière ininterrompue via une composition automatique et continue des numéros de téléphone ;
- pour des appels vers des serveurs vocaux de type Audio tel avec un numéro géographique et en violation de son obligation d'usage raisonnable ;
- ou de toute autre manière abusive.

Le Client est informé qu'en toute hypothèse l'intégralité des communications téléphoniques lui seront facturés aux tarifs en vigueur. Le Service VoIP ne permet pas d'acheminer les communications vers les numéros spéciaux dont l'opérateur attributaire n'a pas souhaité une collecte possible par un autre opérateur que France Télécom. Afin de permettre à tous les Clients d'accéder au réseau dans des conditions optimales et d'éviter la fraude, le Client s'engage à ne pas dépasser une durée maximale de communication par appel (VoIP).

• Utilisation du Service TV

La souscription au Service TV est subordonnée à la souscription au Service Internet de DAUPHIN TELECOM dans les conditions prévues à l'article 11.2.1.

Le Service TV permet la réception sur un téléviseur ou sur tout autre appareil permettant la réception d'un service audiovisuel des chaînes télévisées distribuées par DAUPHIN TELECOM en qualité numérique grâce au Service Internet de DAUPHIN TELECOM par le biais de la Box DAUPHIN et du Décodeur DBOX mis à la disposition du Client. L'ensemble des chaînes dont bénéficie le Client en souscrivant au Service TV est décrit dans les Fiches d'information Standardisée disponibles pour les Antilles-Guyane sur www.dtfibre.fr.com. L'utilisation du Service TV est subordonnée au respect par le Client des présentes Conditions Particulières ainsi que de l'ensemble des Conditions Générales.

6.1 Accès au Service TV

Toute souscription au Service TV suppose que le Client soit éligible à la télévision numérique.

La fourniture du Service TV implique que le Client soit en possession de la Box DAUPHIN mise à disposition par DAUPHIN TELECOM en vertu des Conditions Particulières de mise à disposition de la Box DAUPHIN, du Décodeur DBOX mis à disposition par DAUPHIN TELECOM en vertu des Conditions Particulières de mise à disposition du Décodeur DBOX et d'un appareil de télévision ou de tout autre appareil permettant la réception d'un service audiovisuel muni d'une prise HDMI.

6.2 Transfert du Service TV

En cas de déménagement du Client et de transfert du Service Internet conformément aux modalités de l'article 11.2.1 des Conditions Particulières, le Service TV sera également transféré simultanément au transfert du Service Internet, sous réserve de compatibilité technique et d'éligibilité à la télévision numérique.

6.3 Utilisation du Service TV

Toute utilisation du Service TV devra être effectuée à partir de la connexion Internet DAUPHIN TELECOM et après connexion du Décodeur DAUPHIN sur la Box DAUPHIN TELECOM maintenus constamment sous tension.

Le Service TV est accessible à tout moment sous réserve de la parfaite connexion du matériel requis et des éventuels dysfonctionnements d'origine étrangère à DAUPHIN TELECOM tels que notamment des interruptions de programmes par les éditeurs de chaînes pour lesquels DAUPHIN TELECOM ne saurait être tenue pour responsable.

DAUPHIN TELECOM informe le Client que l'utilisation du Service TV simultanément à celle du Service Internet peut entraîner une diminution de débit.

Le Client s'engage à utiliser le Service TV de manière raisonnable, à en faire un usage personnel et à respecter les droits de propriété intellectuelle des œuvres diffusées dans le cadre du Service TV et notamment :

- à visionner, enregistrer et visionner les enregistrements effectués des œuvres diffusées dans un cercle strictement privé tel qu'entendu par l'article L. 122-5 2° du Code de la propriété intellectuelle ;
- à ne pas mettre à disposition du public les enregistrements effectués des œuvres diffusées sur quelque support que ce soit et par quelque moyen que ce soit et notamment sur Internet ;
- à ne pas incorporer, intégrer, réutiliser, ou indure tout ou partie des œuvres diffusées dans d'autres œuvres ;
- à ne pas distribuer, redistribuer, céder, louer, prêter, transférer, donner en garantie, sous-louer les œuvres diffusées ;
- à ne pas utiliser le Service TV de manière illicite ou illégale ou d'une manière qui porterait atteinte aux droits de tiers. Le Client n'acquiert aucun droit de propriété intellectuelle sur les œuvres diffusées dans le cadre du Service TV, ni sur les éléments constitutifs de l'interface télévisuel du Service TV.

6.4 Priorisation du Service TV

Le Service TV bénéficie d'une gestion priorisée, son utilisation est donc susceptible d'affecter le débit disponible pour le Service Internet. Le débit utilisé par chaîne regardée ou enregistrée varie en fonction de la chaîne, de la qualité de l'image et des méthodes de transmission utilisées.

6.5 Engagements du Client

Le Client s'engage à payer annuellement la redevance audiovisuelle auprès de l'autorité fiscale due dès la détention d'un appareil permettant la réception de services télévisés.

6.6 Responsabilité de DAUPHIN TELECOM

Le Client est informé que les choix des programmes diffusés dans le cadre des chaînes souscrites appartiennent exclusivement aux éditeurs des chaînes.

DAUPHIN TELECOM ne saurait être tenue pour responsable des contenus des programmes diffusés dans ses bouquets. DAUPHIN TELECOM se réserve le droit de modifier et/ou supprimer des chaînes au Service TV et de modifier la numérotation des chaînes du Service TV.

Conformément aux dispositions de l'article 14.1 des Conditions Générales, DAUPHIN TELECOM ne saurait être tenue responsable des conséquences d'une interruption de fourniture de courant électrique, laquelle entraîne une interruption du Service TV.

DAUPHIN TELECOM décline toute responsabilité quant aux conséquences d'une utilisation frauduleuse, abusive ou excessive du Service TV par le Client, telle que notamment la mise à disposition du public illicite des œuvres diffusées dans le cadre du Service TV.

Dans le cas d'indisponibilité du Service TV, le Client devra en informer le Service Client de DAUPHIN TELECOM, dans les conditions visées au 20.1 des Conditions Générales.

DAUPHIN TELECOM ne saurait être tenue pour responsable d'une indisponibilité consécutive à un événement extérieur et qui lui est indépendant, sauf preuve contraire apportée par le Client. Dans le cas où cette indisponibilité perdurerait pendant une période continue de un (1) mois, chaque partie pourra décider unilatéralement de résilier de plein droit les présentes dans les conditions de l'article 16.1 et 16.2 des Conditions Générales.

CONDITIONS GENERALES DE VENTE D'EQUIPEMENT GUADELOUPE (Sainte Anne)

CES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE sont destinées aux clients particuliers, agissant comme tels en dehors de toute activité professionnelle, qui souhaitent acquérir un équipement télécom. Les professionnels souhaitant bénéficier des services et souscrire à une offre commerciale de DAUPHIN TELECOM sont invités à se rapprocher du service commercial professionnel de DAUPHIN TELECOM.

DAUPHIN TELECOM GUADELOUPE – Société par Actions Simplifiée – 504 845 397 R.C.S BASSE TERRE - Parc d'activité d'Antillopôle - lot 901/905, 97139 Les Abymes

1. OBJET

Les présentes Conditions Générales de Vente régissent les conditions dans lesquelles DAUPHIN TELECOM vend au Client des équipements ou des accessoires. Ces Conditions Générales de Vente ne s'appliquent qu'aux commandes livrables à Ste Anne (Guadeloupe). Elles peuvent être, le cas échéant, complétées par des conditions particulières précisant les conditions propres à certaines ventes.

2. DEFINITIONS

« Client » : désigne la personne physique majeure domiciliée dans les Zones d'Activité à l'adresse fournie dans le Contrat de Souscription, titulaire du Contrat et l'ayant conclu pour les besoins de son usage personnel et privé.

« Conditions Générales de Vente » : désigne le présent document.

« Equipement » : désigne tout matériel proposé à la vente par DAUPHIN TELECOM et pour lequel le Client passe une commande (notamment téléphone mobile, smartphone, routeur, modem).

« Partie(s) » désigne, selon le contexte, le Client et/ou DAUPHIN TELECOM.

3. COMMANDE D'EQUIPEMENT

3.1. Commande

Les Equipements sont proposés seuls ou avec la souscription concomitante/ renouvellement concomitant d'une offre DAUPHIN TELECOM (abonnement, offre prépayée) dont les conditions générales d'abonnement et, le cas échéant, la durée minimale d'engagement, sont portées à la connaissance du Client lors de la souscription à l'offre.

Avant toute commande le Client est invité à consulter l'ensemble des caractéristiques de l'Equipement qu'il envisage d'acquérir. La commande d'Equipement se fait exclusivement en boutique, sous réserve de disponibilité de l'Equipement.

Toute commande implique l'acceptation expresse, entière et sans réserve, par le Client, des présentes Conditions Générales de Vente ainsi, le cas échéant, des conditions particulières s'y rapportant et enfin, lorsque l'achat est concomitant à la souscription d'une offre de DAUPHIN TELECOM des Conditions Générales d'Abonnement ou tout autre document s'y rapportant attachés à l'offre souscrite.

DAUPHIN TELECOM attire l'attention du Client sur le fait que le prix préférentiel des Equipements avec abonnement est conditionné à la souscription d'une offre DAUPHIN TELECOM au tarif en vigueur au jour de la souscription pour une durée minimale de 12 ou 18 ou 24 mois précisée dans le contrat de souscription.

Tous les Equipements proposés à un tarif préférentiel avec souscription d'une offre DAUPHIN TELECOM sont également proposés à la vente sans abonnement, moyennant l'application d'un tarif standard.

Les Equipements restent la propriété de DAUPHIN TELECOM jusqu'au paiement intégral de leur prix par le Client. Les risques relatifs aux Equipements (notamment vol, perte, détérioration) sont transférés au Client à la mise à disposition de l'Equipement.

4. DISPONIBILITE DES EQUIPEMENTS

Les prix standards sont valables tant que les Equipements sont disponibles chez DAUPHIN TELECOM. Les prix promotionnels sont valables pendant la durée de validité de la promotion.

DAUPHIN TELECOM attire l'attention du Client sur le fait que, de manière exceptionnelle, il peut rencontrer des difficultés d'approvisionnement. Dans un tel cas, DAUPHIN TELECOM ne pourra pas satisfaire la commande d'Equipement.

5. MISE A DISPOSITION

DAUPHIN TELECOM mettra les Equipements à disposition en boutique le jour de la commande. Il appartient au Client de s'assurer du bon état de l'Equipement mis à disposition.

6. CONDITIONS FINANCIERES

6.1. Tarifs

Les prix des Equipements sont exprimés en euros, et s'entendent Toutes Taxes Comprises (TTC) et sont ceux en vigueur au jour de la passation de la commande par le Client.

Le prix inclut, lors de l'achat d'un équipement électrique ou électronique, une contribution environnementale, en application du décret n° 2005-829 du 20 juillet 2005 relatif à la composition des équipements électriques et électroniques et à l'élimination des déchets issus de ces équipements, et la rémunération pour copie privée dont le montant est collecté à la source.

Les promotions ne sont pas cumulables entre elles.

6.2. Facturation et paiement

La facture est établie par DAUPHIN TELECOM à la commande par le Client.

Le paiement intervient à la mise à disposition de l'Equipement, au choix du Client :

- Par carte bancaire
- Par espèces

Le rejet du paiement entraînera l'annulation de la commande.

6.3. Garanties financières

Un chèque de caution est demandé au client d'un forfait Mobile illimité premium à 99.90€/mois pendant 18 mois. Le montant du chèque de caution correspond à la différence entre le prix hors promo et le prix payé par le client sur le téléphone. Ce chèque n'est pas encaissé et est remis au client ou détruit après la période d'engagement.

7. DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

7.1 Toute donnée personnelle susceptible d'être collectée dans le cadre du contrat sera traitée et conservée conformément à la loi n°78-017 du 6 janvier 1978 relative à l'Informatique, aux Fichiers et aux Libertés modifiée, ainsi qu'au Règlement européen 2016/679, dit RGPD. DAUPHIN TELECOM met en oeuvre des traitements de données à caractère personnel, lesquels ont pour base juridique : (a) l'exécution de mesures précontractuelles ou du contrat lorsqu'il met en oeuvre un traitement ayant pour finalité : la prestation du service décrite à l'article "offres fibre THD" des présentes, (b) l'intérêt légitime poursuivi par DAUPHIN TELECOM lorsqu'il poursuit les finalités suivantes : prospection et animation ; gestion de la relation avec ses clients et prospects ; organisation, inscription et invitation aux événements de DAUPHIN TELECOM. Le refus de fournir certaines données personnelles est susceptible de priver l'utilisateur de l'accès à certains Services.

7.2 DAUPHIN TELECOM ne conserve les données que pour la durée nécessaire aux opérations pour lesquelles elles ont été collectées ainsi que dans le respect de la réglementation en vigueur. A cet égard, les données des Clients sont conservées pendant la durée des relations contractuelles augmentée de 3 ans à des fins d'animation et prospection, sans préjudice des obligations de conservation ou des délais de prescription. Les données des prospects sont conservées pendant une durée de 3 ans, elles seront supprimées si aucune participation ou inscription aux événements de DAUPHIN TELECOM n'a eu lieu.

7.3 Les données traitées sont destinées aux personnes habilitées de DAUPHIN TELECOM, ainsi qu'à ses prestataires.

7.4 Pour toutes données personnelles communiquées, le Client dispose d'un droit d'accès direct, de rectification, d'effacement, de restriction et d'opposition ; l'utilisateur peut exercer ces droits sur simple demande, accompagnée d'une pièce d'identité, à l'adresse suivante : Service Clients, Délégué à la Protection des Données, DAUPHIN TELECOM 12 Rue de la République, Marigot – 97150 ST MARTIN. Par email à : contactDPO@dauphintelecom.com. Dans l'hypothèse où le Client souhaiterait exercer son droit à la portabilité de ses données, il pourra le faire en postant une requête via le lien prévu sur le site internet www.dtfibre.fr, l'ensemble des informations lui sera alors communiqué sur l'adresse e-mail qu'il aura renseignée à son inscription.

7.5 Règles spécifiques au démarchage téléphonique

Tout consommateur peut s'inscrire gratuitement sur une liste d'opposition dénommée « Bloctel » afin de ne plus être démarché téléphoniquement par un professionnel avec lequel il n'a pas de relation contractuelle en cours. Le consommateur peut s'inscrire sur le site www.bloctel.gouv.fr ou par courrier adressé à :

Société Opposetel, Service Bloctel, 6, rue Nicolas Siret – 10 000 Troyes

8. SERVICE APRES VENTE

8.1. Service Clients

Le Client pourra contacter le Service Clients de DAUPHIN TELECOM pour toute question ou problème qu'il rencontrerait dans l'exécution du Contrat :

- Par téléphone : 0801 100 555
- Par Internet : info@dauphintelecom.com
- Par courrier : DAUPHIN TELECOM GUADELOUPE - Parc d'activité d'Antillopôle - lot 901/905, 97139 Les Abymes

8.2. Garanties légales

Pour tout Equipement acheté par le Client auprès de DAUPHIN TELECOM, celui-ci bénéficie de la garantie légale de conformité et de la garantie relative aux défauts de la chose vendue. Les dommages d'origine externe ou consécutifs à une mauvaise utilisation de l'Equipement par le Client ou à une utilisation non conforme, une intervention autre que celle des personnes habilitées par le constructeur, les dommages résultant d'un choc, d'une mauvaise utilisation, d'une exposition à l'humidité (oxydation), sont exclus de la garantie.

En cas de mise en oeuvre de l'une de ces garanties, le Client en informera DAUPHIN TELECOM par lettre recommandée avec accusé de réception envoyée à l'adresse suivante : DAUPHIN TELECOM GUADELOUPE - Parc d'activité d'Antillopôle - lot 901/905, 97139 Les Abymes

Lorsqu'il agit en garantie légale de conformité, le consommateur :

- bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir ;
- peut choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L. 217-9 du code de la consommation ;
- est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant les vingt-quatre mois suivant la délivrance du bien, sauf pour les biens d'occasion.

La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale éventuellement consentie.

Le consommateur peut décider de mettre en oeuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens de l'article 1641 du code civil. Dans cette hypothèse, il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du code civil.

8.2.1. Garantie de conformité

La garantie de conformité pourra être mise en oeuvre par le Client dans les 2 ans suivants la livraison de l'Equipement dans les conditions ci-après rappelées.

Article L.217-4 du Code de la consommation : « Le vendeur livre un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance.

Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité. »

Article L.217-5 du Code de la consommation : « Le bien est conforme au contrat :

1° S'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :

- s'il correspond à la description donnée par le vendeur et possède les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;

- s'il présente les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;

2° Ou s'il présente les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou est propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté. »

Article L.217-6 du Code de la consommation : « Le vendeur n'est pas tenu par les déclarations publiques du producteur ou de son représentant s'il est établi qu'il ne les connaissait pas et n'était légitimement pas en mesure de les connaître. »

Article L.217-7 du Code de la consommation : « Les défauts de conformité qui apparaissent dans un délai de vingt-quatre mois à partir de la délivrance du bien sont présumés exister au moment de la délivrance, sauf preuve contraire.

Pour les biens vendus d'occasion, ce délai est fixé à six mois.

Le vendeur peut combattre cette présomption si celle-ci n'est pas compatible avec la nature du bien ou le défaut de conformité invoqué. »

Article L.217-8 du Code de la consommation : « L'acheteur est en droit d'exiger la conformité du bien au contrat. Il ne peut cependant contester la conformité en invoquant un défaut qu'il connaissait ou ne pouvait ignorer lorsqu'il a contracté. Il en va de même lorsque le défaut a son origine dans les matériaux qu'il a lui-même fournis. »

Article L.217-9 du Code de la consommation : « En cas de défaut de conformité, l'acheteur choisit entre la réparation et le remplacement du bien.

Toutefois, le vendeur peut ne pas procéder selon le choix de l'acheteur si ce choix entraîne un coût manifestement disproportionné au regard de l'autre modalité, compte tenu de la valeur du bien ou de l'importance du défaut. Il est alors tenu de procéder, sauf impossibilité, selon la modalité non choisie par l'acheteur. »

Article L.217-10 du Code de la consommation : « Si la réparation et le remplacement du bien sont impossibles, l'acheteur peut rendre le bien et se faire restituer le prix ou garder le bien et se faire rendre une partie du prix.

La même faculté lui est ouverte :

1° Si la solution demandée, proposée ou convenue en application de l'article L. 217-9 ne peut être mise en oeuvre dans le délai d'un mois suivant la réclamation de l'acheteur ;

2° Ou si cette solution ne peut être sans inconvénient majeur pour celui-ci compte tenu de la nature du bien et de l'usage qu'il recherche.

La résolution de la vente ne peut toutefois être prononcée si le défaut de conformité est mineur. »

Article L.217-11 du Code de la consommation : « L'application des dispositions des articles L. 217-9 et L. 217-10 a lieu sans aucun frais pour l'acheteur.

Ces mêmes dispositions ne font pas obstacle à l'allocation de dommages et intérêts. »

Article L.217-12 du Code de la consommation : « L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien. »

Article L.217-13 du Code de la consommation : « Les dispositions de la présente section ne privent pas l'acheteur du droit d'exercer l'action résultant des vices rédhibitoires telle qu'elle résulte des articles 1641 à 1649 du code civil ou toute autre action de nature contractuelle ou extracontractuelle qui lui est reconnue par la loi. »

Article L.217-14 du Code de la consommation : « L'action récursoire peut être exercée par le vendeur final à l'encontre des vendeurs ou intermédiaires successifs et du producteur du bien meuble corporel, selon les principes du code civil. »

8.2.2. Garantie des défauts de la chose vendue

La garantie des défauts de la chose vendue pourra être mise en oeuvre par le Client dans les 2 ans suivants la découverte du vice dans les conditions suivantes.

Article 1641 du Code civil : « Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus. »

Article 1642 du Code civil : « Le vendeur n'est pas tenu des vices apparents et dont l'acheteur a pu se convaincre lui-même. »

Article 1643 du Code civil : « Il est tenu des vices cachés, quand même il ne les aurait pas connus, à moins que, dans ce cas, il n'ait stipulé qu'il ne sera obligé à aucune garantie. »

Article 1644 du Code civil : « Dans le cas des articles 1641 et 1643, l'acheteur a le choix de rendre la chose et de se faire restituer le prix, ou de garder la chose et de se faire rendre une partie du prix, telle qu'elle sera arbitrée par experts. »

Article 1645 du Code civil : « Si le vendeur connaissait les vices de la chose, il est tenu, outre la restitution du prix qu'il en a reçu, de tous les dommages et intérêts envers l'acheteur. »

Article 1646 du Code civil : « Si le vendeur ignorait les vices de la chose, il ne sera tenu qu'à la restitution du prix, et à rembourser à l'acquéreur les frais occasionnés par la vente. »

Article 1647 du Code civil : « Si la chose qui avait des vices a péri par suite de sa mauvaise qualité, la perte est pour le vendeur, qui sera tenu envers l'acheteur à la restitution du prix et aux autres dédommagements expliqués dans les deux articles précédents.

Mais la perte arrivée par cas fortuit sera pour le compte de l'acheteur. »

8.3. Réclamation

Toute réclamation doit être adressée au service clients de DAUPHIN TELECOM selon l'une des modalités précisées au 19.1 des Conditions Générales d'Abonnement. La réclamation est traitée dans un délai d'un (1) mois calendaire à compter de sa réception.

DAUPHIN TELECOM s'efforcera de régler à l'amiable tout litige concernant l'interprétation ou l'exécution des présentes.

8.4. Médiation

Si la réponse apportée par le Service Client ne le satisfait pas, le CLIENT dispose de la faculté de saisir le Médiateur des Communications Electroniques en complétant en ligne le formulaire mis à sa disposition sur le site du médiateur (<http://www.mediateur-telecom.fr>) ou fourni par le Service Clients sur simple demande. Cette saisine n'exclut pas le droit du Client de porter sa réclamation à l'égard de DAUPHIN TELECOM devant les tribunaux français compétents.

Dauphin Telecom
Agence de Sainte-Anne

245 Boulevard Hégésippe Ibène-Castaing

97180 Sainte-Anne

Ouvert du lundi au vendredi de 9h30 à 13h00
et de 14h00 à 17h00

Service Client

Ouvert du lundi au samedi de 8h00 à 18h00
par téléphone

 **0801 100 555**

(Service et appel gratuit en local)

par email

 **info@dauphintelecom.com**

Site Internet

www.dtfibre.fr

Sur Facebook

Dauphin Telecom DT Fibre