

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) ÎLES DU NORD (Saint-Martin)

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 – Société par Actions Simplifiée – 419 964 010 R.C.S. BASSE-TERRE - 12 RUE DE LA REPUBLIQUE MARIOT – 97150 ST MARTIN – 0801 100 555 – Info@dauphintelecom.com

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 - DÉFINITIONS

« Client » : désigne la personne physique majeure domiciliée dans les Zones Couvertes 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 » : 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 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.

5 - DURÉE, MODIFICATION ET DATE D'EFFET DES CONDITIONS GÉNÉRALES

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 PRÉALABLES 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 DAUPHIN TELECOM, (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.

6.3 Conditions préalables à la fourniture du Service fixe sur support xDSL

Pour être éligible au Service fixe sur support xDSL, le domicile du Client doit (i) être situé dans une Zone Couverte dégroupée

par DAUPHIN TELECOM, (ii) disposer d'une ligne téléphonique analogique (ligne support), isolée, compatible techniquement et répondant aux caractéristiques des technologies xDSL utilisées par DAUPHIN TELECOM et (iii) détenir des équipements compatibles.

Le Service fixe sur support xDSL permet l'acheminement des Services en ADSL ou VDSL, selon l'offre choisie par le Client au Contrat de Souscription.

La souscription au Service fixe sur support xDSL auprès de DAUPHIN TELECOM entraîne la résiliation automatique de tout service précédemment souscrit par le Client sur la même ligne 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 téléphonique concernée.

- Conditions préalables à la fourniture du Service mobile

Pour pouvoir souscrire un Service mobile, le Client doit être domicilié dans les Îles du Nord (Saint-Martin et Saint-Barthélemy).

7 - DESCRIPTION DES SERVICES

Les Services mobiles et/ ou 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 Services fixes

7.1.1 Internet

Le Service Internet consiste dans la mise à disposition d'un accès au réseau Internet sur support xDSL ou 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.

7.1.2 Téléphonie

Attribution d'un numéro de téléphone : Le service de téléphonie comprend l'attribution d'un numéro de téléphone du type 05 9X XX 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. À 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 encore 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 illimités 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 :

- l'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) ;
- l'utilisation à titre gratuit ou onéreux du service de téléphonie en tant que passerelle de réacheminement de communications ;
- l'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 ;
- l'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.
- l'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 correspondants différents par mois et de 50h/mois. Les coûts suivants ne sont pas compris dans les communications illimitées et font l'objet d'une facturation en sus 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 satellitaires 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.

7.2 Services mobiles

Les Services mobiles permettent au Client d'émettre et de recevoir des communications (appels, SMS) et, le cas échéant, d'accéder à l'Internet mobile via le réseau mobile de DAUPHIN TELECOM.

DAUPHIN TELECOM vend au Client une carte SIM, à laquelle est associée un numéro de téléphone mobile du type 06 90 XX 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.

Un code PIN est attribué à chaque carte SIM. Celui-ci peut être modifié par le Client. La composition de 3 codes PIN erronés successifs entraîne le blocage de la carte SIM. Elle pourra être déblocquée par l'activation du code de déblocage (code PUK).

Le Client s'engage à informer sans délai DAUPHIN TELECOM de la perte ou du vol de la carte SIM.

8 - ÉQUIPEMENTS

Le présent article ne concerne que les Équipements 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.

A 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 - DÉLAI DE MISE EN SERVICE

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

- 8 semaines pour les Services fixes sur support xDSL à compter de la date de signature du contrat
- 2 semaines pour les Services fixes sur support fibre optique à compter de la date à laquelle DAUPHIN TELECOM fixe le rendez-vous d'installation en l'absence de travaux à effectuer par le Client constaté lors de ce rendez-vous.
- Immédiat pour les Services mobiles à compter de la date de souscription du contrat

En cas de retard, un avoir correspondant au prorata du tarif mensuel de l'offre souscrite par le Client sera émis sur la prochaine facture.

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 prérequis 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 - PORTABILITÉ DU NUMÉRO

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 1 jour ouvrable, sous réserve 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 au, 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

• ADSL : Débit descendant théorique maximum de 24Mb/s, atteignable sur des lignes inférieures à 500 mètres, en l'absence de perturbations. Débit descendant en général compris entre 20Mb/s et 1Mb/s. Débit montant en général compris entre 1Mb/s et 512Kb/s

• VDSL : Débit descendant théorique maximum de 100Mb/s, atteignable sur des lignes inférieures à 500 mètres, en l'absence de perturbations. Débit descendant en général compris entre 90Mb/s et 18Mb/s. Débit montant en général compris entre 25Mb/s et 8Mb/s.

• Fibre optique : Débit descendant théorique maximum 1000Mb/s atteignable. Débit montant théorique maximum 500Mb/s atteignable.

11.1.2 Délai de rétablissement du Service fixe

DAUPHIN TELECOM s'engage sur un délai de rétablissement de 5 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 Qualité de service du Service mobile

11.2.1 Réseau mobile

Le réseau 4G de DAUPHIN TELECOM étant actuellement en cours de déploiement, le Client est informé que certaines zones pourraient ne pas être couvertes de manière continue et/ou subir des perturbations.

L'accès au réseau mobile de DAUPHIN TELECOM se fait dans la limite des Zones Couvertes telles qu'indiquées dans la documentation établie et régulièrement mise à jour par DAUPHIN TELECOM. Au-delà de ces limites, le Client pourra accéder aux Services par l'intermédiaire de réseaux mobiles d'opérateurs partenaires de DAUPHIN TELECOM. DAUPHIN TELECOM ne pourra en aucun cas être considéré responsable de la qualité des Services en dehors des Zones Couvertes, celle-ci relevant exclusivement de l'opérateur hôte. Enfin, l'accès aux zones dites zones blanches sera assuré à partir de réseaux d'opérateurs tiers et essentiellement limité aux communications voix et aux SMS.

DAUPHIN TELECOM attire l'attention du Client sur le fait que son réseau mobile est un réseau mutualisé entre tous ses clients. A ce titre, la valeur de la bande passante mentionnée dans la documentation est une valeur de référence maximale en réception d'informations non garantie. Elle peut être amenée à varier en fonction du nombre de clients connectés à un même moment. En outre, DAUPHIN TELECOM informe le Client qu'en cas d'engorgement du réseau sur une zone donnée, DAUPHIN TELECOM pourra être amenée à prioriser certaines communications ou/et réduire les débits.

11.2.2 Disponibilité du réseau

DAUPHIN TELECOM s'engage à assurer une disponibilité de l'accès à son réseau mobile, en zone couverte, pour les différents services (voix, SMS, et internet mobile) d'au moins 90% chaque mois.

Si ce taux de disponibilité minimum n'était pas atteint au cours d'un mois donné, le Client affecté pourra solliciter une compensation auprès du Service Clients de DAUPHIN TELECOM. La demande de compensation devra être formulée par écrit par le Client et indiquer précisément les dates, heures, durée et localisation (code postal à 5 chiffres) des incidents ayant empêché le Client d'accéder aux Services mobiles. L'indisponibilité du réseau est constituée par l'absence d'indice de réception du réseau DAUPHIN TELECOM sur l'équipement terminal du Client alors même que le Client se situe dans une Zone Couverte et qu'il dispose d'un terminal compatible, allumé et en parfait état de fonctionnement. L'interruption de service le jour

de la portabilité de la ligne du Client ne constitue pas un incident et, à ce titre, n'engage pas la responsabilité de DAUPHIN TELECOM et n'ouvre pas droit à compensation.

11.2.3 Délai de rétablissement

DAUPHIN TELECOM s'engage à rétablir l'accès aux Services mobiles, en cas d'interruption, au plus tard dans un délai de deux (2) jours ouvrés à compter de sa survenance. Il est toutefois précisé que ce délai pourra être allongé dans les cas résultant d'un cas de force majeure et notamment en cas de phénomènes climatiques majeurs.

En cas de non-respect de ce délai de rétablissement, le Client pourra demander une indemnisation au Service Clients de DAUPHIN TELECOM, sous réserve de justifier de sa présence dans la zone de l'incident à sa date de survenance. Le montant de l'indemnisation sera calculé au prorata de son abonnement mensuel sur la période au cours de laquelle le Client n'a pas pu accéder aux Services mobiles.

11.3 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 revente, 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 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.

13 - CONDITIONS FINANCIÈRES

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 appliquée 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'entend 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@dauphintelem.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 pour tout contrat hors subvention de téléphone dans une boutique Dauphin Telecom. Dans ce cas uniquement, Dauphin Telecom demandera un dépôt de garantie d'un montant équivalent à 1 mois d'abonnement. La somme versée au titre du dépôt de garantie ne produit pas d'intérêt. Elle sera restituée, sous réserve du paiement par le Client de toutes les factures dues à DAUPHIN TELECOM et hors période d'engagement, dans un délai de dix (10) jours à compter de la demande de résiliation du Client.

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 automatique s'effectue aux dates suivantes :

- Offres Internet FTTH et MOBILE « prepaid » : le prélèvement s'effectuera entre le 16 et le 21 du mois suivant la facture;
- Offres internet xDSL : le prélèvement s'effectuera entre le 1 et le 5 du mois suivant la facture
- Offres internet + communications téléphoniques : le prélèvement automatique s'effectuera le 15 du mois suivant la facture
- Offres Mobile « Postpaid » : le prélèvement automatique s'effectuera entre le 20 et 23 du mois suivant 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 - RESPONSABILITÉ

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 ceux-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.

16 - RÉSILIATION

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 montant 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.

17 - CESSION

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

18 - DONNÉES A CARACTÈRE PERSONNEL

18.1 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.

18.2 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.

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

18.4 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.

18.5 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

19 - SERVICE APRES VENTE

19.1 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 – Service Clients – 12 Rue de la République, Marigot – 97150 ST MARTIN

19.2 Réclamation

Toute réclamation doit être adressée au service clients de DAUPHIN TELECOM selon l'une des modalités précisées au 19.1. 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.

19.3 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 Gentilly Cedex. Cette saisine n'exclut pas votre droit de porter votre réclamation à l'égard de DAUPHIN TELECOM devant les tribunaux français.

20 - PRIX DES ABONNEMENTS

20.1 Abonnements mobiles (Appels, SMS et Data)

1H 500 Mo SMS illimité zone locale	1H 1 Go SMS illimité zone locale	2H 10 Go SMS illimité zone locale Moins de 26 ans
9,90€/mois Engagement 12 mois	14,90€/mois Engagement 12 mois	24,90€/mois Engagement 12 mois

Appels et SMS locaux illimités 5Go	Appels vers le local + Hexagone + Europe illimités SMS illimité zone locale 20Go	Appels vers le local + Hexagone + Europe + USA + Canada illimités SMS illimité zone locale 120Go	Appels vers le local + Hexagone + Europe + USA + Canada illimités SMS illimité zone locale 120Go Remise sur un smartphone
29,90€/mois Engagement 12 mois	39,90€/mois Engagement 12 mois	59,90€/mois Engagement 12 mois	99,90€/mois Engagement 18 mois

20.2 Abonnements mobiles (Data only)

20 Go	50 Go	75 Go	120 Go	250 Go
39,90€/mois Engagement 12 mois	69,90€/mois Engagement 12 mois	89,90€/mois Engagement 12 mois	119,90€/mois Engagement 12 mois	199,90€/mois Engagement 12 mois

20.3 Abonnements internet + TV + fixe

Interne xDSL + Téléphonie fixe 100Mb/s – 30Mb/s (1)	Interne fibre + Téléphonie fixe 1Gb/s – 500Mb/s (2)	Interne fibre + Téléphonie fixe + TV 1Gb/s – 500Mb/s (2)
49,90€/mois Engagement 12 mois	39,90€/mois Engagement 12 mois	49,90€/mois Engagement 12 mois

(1) La connexion Internet nécessite la souscription au pack installation (45€). Cas particulier des connexions internet : Fibre optique jusqu'au DSLAN puis terminaison cuivre jusqu'au domicile de l'abonné : Des frais de raccordement de 45€ s'ajoutent au pack installation (45€).

(2) La connexion Internet nécessite la souscription au pack installation à 45€ et des frais de raccordement de la fibre optique de 149€. Le raccordement comprend : La Prise Terminale Optique (PTO) installée dans l'habitation, 50 mètres linéaire de fibre optique, les soudures entre le Point de Branchement Optique (PBO) et le PTO, le passage de la fibre du PBO au PTO. Sous réserve que les fourreaux de la partie privative soient existants et non obstrués. Au-delà des 50ml, un devis sera transmis au client.

Les prix des abonnements et mentions légales sont également disponible :

En agence : Catalogue produit en libre service

Sur le site internet www.dauphintelecom.com

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE D'ÉQUIPEMENT DES ÎLES DU NORD

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 – Société par Actions Simplifiée – 419 964 010 R.C.S. BASSE-TERRE - 12 RUE DE LA REPUBLIQUE MARIGOT – 97150 ST MARTIN – 0801 100 555 – info@dauphintelecom.com
DAUPHIN TELECOM GUADELOUPE – Société par Actions Simplifiée – 504 845 397 R.C.S BASSE TERRE - Parc d'activité d'Antillapôle - 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 Saint-Martin, Saint-Barthélemy, la Guadeloupe, la Martinique et la Guyane. Elles peuvent être, le cas échéant, complétées par des conditions particulières précisant les conditions propres à certaines ventes.

2 - DÉFINITIONS

« 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 conduit pour les besoins de son usage personnel et privé.

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

« Équipement » : 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'ÉQUIPEMENT

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'Équipement qu'il envisage d'acquérir. La commande d'équipement se fait exclusivement en boutique, sous réserve de disponibilité de l'Équipement.

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'Équipement.

4 - DISPONIBILITÉ DES ÉQUIPEMENTS

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'Équipement.

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'Équipement mis à disposition.

6 - CONDITIONS FINANCIÈRES

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'Équipement, au choix du Client :

- Par carte bancaire

- Par espèce

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 - DONNÉES A CARACTÈRE 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 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.

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. À 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 : 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.

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 – Service Clients – 12 Rue de la République, Marigot – 97150 ST MARTIN

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'Équipement 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 œuvre 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 – Service Clients – 12 Rue de la République, Marigot – 97150 ST MARTIN

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 œuvre 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 œuvre par le Client dans les 2 ans suivants la livraison de l'Équipement 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 œuvre 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 en fait. »

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 œuvre 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. 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 Électroniques 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 des Îles du Nord

12 Rue de la République
Marigot - 97150 Saint-Martin

Aventura Mall
Hope Estate - 97150 Saint-Martin

Rue Oscar II
97133 Saint-Barthélemy

Ouvert du lundi au vendredi de 8h30 à 12h30
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**

Sites Internet

www.dauphintelecom.com

www.vivez fibre.com

www.topup.fr

Sur Facebook

Dauphin Telecom

