CONDITIONS GENERALES D'ABONNEMENT POUR LES SERVICES MOBILES ET FIXES (INTERNET et VoIP)

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 MARIGOT – 97150 ST MARTIN – 0801 100 555 – Info@dauphintelecom.com

DAUPHIN TELECOM Saint Martin : 12 rue de la République, Marigot, 97150 Saint-Martin
DAUPHIN TELECOM Saint Barthélemy : Rue Oscar II, Gustavia, 97133 Saint-Barthélemy
Société par Actions Simplifiée. SIREN : 419 964 4010 SAS DAUPHIN TELECOM Guadeloupe : Parc d'activité d'Antillopôle - lot 901/905, 97139 Les Abymes DAUPHIN TELECOM Martinique : 28 avenue des Arawaks, Porte N°03, Chateauboeuf, 97200 Fort de France Société par Actions Simplifiée –504 845 397 R.C.S BASSE TERRE - 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. 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 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 et également complétées avec la Politique de Résiliation Dauphin Telecom.

Les documents suivants, énoncés par ordre de priorité décroissante, constituent le Contrat :

- les présentes Conditions Générales et la Politique de Résiliation
- 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)

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 – 12, rue de la République – Marigot– 97150 SAINT-Martin – 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 qui lui est remis par DAUPHIN TELECOM.

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 procèdera 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 moyen différent. 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 – 12, rue de la République – Marigot– 97150 SAINT MARTIN 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.

•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

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.

Les Conditions Générales et, plus largement, les conditions contractuelles en vigueur entre DAUPHIN TELECOM et le Client pour être modifiées par DAUPHIN TELECOM afin d'intégrer toute évolution qui s'imposerait à DAUPHIN TELECOM pour la fourniture des Services. Dans une telle situation, DAUPHIN TELECOM notifiera au Client les documents modifiés au moins un mois avant leur entrée en vigueur. Dans la mesure où ces modifications ne portent que sur la mise en conformité des documents contractuels, elles n'ouvriront pas droit à résiliation de la part du Client. Le Client ne pourra pas non plus exiger l'application des conditions initiales jusqu'au terme de la durée contractuelle.

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 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 procèdera 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 procèdera 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 boitier 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 entraine 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. À 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 entraine 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. À 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.

6.4 Conditions préalables à la fourniture du Service mobile

Pour pouvoir souscrire un Service mobile, le Client doit être domicilié dans les Iles 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 dégagée 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 asymetriques 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 Téléphone, 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 antiprospection) ;
- 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 téléphone 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 t'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.

Par ailleurs dans les cas où le Service d'accès internet ne serait pas fourni par DAUPHIN TELECOM mais par un opérateur tiers, la responsabilité de DAUPHIN TELECOM se limitera uniquement à la partie téléphonie. La responsabilité de DAUPHIN TELECOM ne saurait donc être engagée en cas de dysfonctionnement provenant du service d'accès à internet.

Le client devra par ailleurs s'assurer que le problème rencontré sur sa téléphonie a bien pour origine un disfonctionnement des services fournis par DAUPHIN TELECOM. Le client effectue toutes les diligences et vérifications nécessaires le cas échéant. Toute intervention réalisée à torts par DAUPHIN TELECOM après une ouverture de ticket et qui ne serait finalement pas du ressort du système téléphonique de DAUPHIN TELECOM sera facturée 65 Euros TTC.

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. Celuici peut être modifié par le Client. La composition de 3 codes PIN erronés successifs entraine le blocage de la carte SIM. Elle pourra être débloquée 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 EQUIPEMENTS

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 Equipements 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 Equipements, une confirmation attestant de la restitution effective. Dans l'hypothèse où la mise à disposition des Equipements 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 :

- 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 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 2 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 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

•**ADSL** : Débit descendant théorique maximum de 20Mb/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.
•VD**SL** : Débit descendant théorique maximum de 50Mb/s, atteignable sur des lignes inférieures à 500 mètres, en l'absence de perturbations. Débit descendant en général compris entre 50Mb/s et 18Mb/s. Débit montant en général compris entre 25Mb/s et 8Mb/s.
•Fibr**e optique** : Débit descendant théorique maximum 1000Mb/s atteignable. Débit montant théorique maximum 500Mb/s atteignable.

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/4G+/5G de DAUPHIN TELECOM étant 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'encombrement 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 non mandaté par DAUPHIN TELECOM 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 dégagée 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 Service 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'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 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 MOBILE « prépayé » : le prélèvement s'effectuera entre le 16 et le 21 du mois suivant la facture;

- Offres internet FTTH et 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 de 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'une somme de 12 euros 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 susvisé 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.

Le Client est également seul responsable des conséquences juridiques de l'utilisation qu'il fait des Services et de toutes activité illicite, diffusion de contenus préjudiciables, en particulier lorsque de tels contenus peuvent porter atteinte au respect des droits et des libertés d'autrui, y compris les atteintes aux droits d'auteur et aux droits voisins.

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 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 montant sont précisés dans la fiche tarifaire applicable et notre Politique de Résiliation 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.

Les modalités de résiliation et les frais applicables se trouvent au sein du document Politique de Résiliation Dauphin Telecom disponible sur notre site internet (https://www.dauphintelecom.fr/)

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 : 149€
Frais de réouverture des services dans un délai inférieur à 3 mois et suite à une fermeture administrative des services : 15.00 €.

16.4 Frais et Indemnités de Résiliation par le client avant la date de fin d'engagement

Abonnements Mobile :
Les frais sont équivalents à 100% des sommes restantes dues jusqu'au 12 premiers mois puis 20% du montant des abonnements restant à courir jusqu'à l'expiration de l'engagement.

Abonnement Fibre :
Les frais de gestion administratives sont équivalents à 45 € pour les contrats particuliers et l'indemnité de résiliation est égale à 100% du montant des abonnements restant à courir jusqu'au 12 premiers mois puis 20% du montant des abonnements restant à courir jusqu'à l'expiration de l'engagement. Les équipements terminaux (routeurs, BoxTV, appareils

téléphoniques,) doivent être retournés au complet et en bon état de marche dans une de nos agences Dauphin Telecom. Ce retour doit être effectif au plus tard 15 jours suivant la prise d'effet de la résiliation. Dans le cas d'une non-restitution ou endommagement du matériel, le routeur sera facturé 149€ au client, 89€ pour la BoxTV et appareils téléphoniques selon le modèle en la possession du client.

Abonnements ADSL/VDSL et ligne VGA : Ces frais de gestion administratives sont équivalents à 90€ pour les contrats de – de 12 mois et de 45€ pour les contrats de plus de 12 mois ainsi que 15€ pour la ligne VGA. Les équipements terminaux en location (routeurs, BoxTV, appareils téléphoniques,) doivent être retournés au complet et en bon état de marche dans une de nos agences Dauphin Telecom. Ce retour doit être effectif au plus tard 15 jours suivant la prise d'effet de la résiliation et dans le cas d'une non-restitution ou endommagement du matériel, le routeur sera facturé 149€ au client.

16.5 Résiliation et réouverture Dans le cas où le client opère à une réouverture dans le mois suivant la réception de la facture de résiliation, celui-ci voit sa facture de résiliation annulée. Dans le cas où le client opère à une réouverture dans un délai inférieur à 3 mois suivant la réception de la facture de résiliation, celle-ci est due à 50%. Dans le cas où le client opère à une réouverture dans un délai supérieur à 3 mois à compter de la réception de la facture de résiliation, celle-ci est due à 100%.

17 CESSION

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

18 DONNEES A CARACTERE 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 règlementation 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] – Appel gratuit au départ de la zone locale

•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 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 ou d'envoyer un courrier à '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.

Les prix des abonnements et mentions légales sont disponibles :

- En agence : Catalogue produit en libre-service
- Sur les sites internet www.dauphintelecom.com – www.vivezfibre.com