

# CONDITIONS GENERALES DE VENTE D'EQUIPEMENTS

**CES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE** sont destinées aux clients particuliers et professionnels qui souhaitent acquérir un équipement télécom.

**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](mailto: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](mailto:info@dauphintelecom.com)

## 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 – DEFINITIONS

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

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

« **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'EQUIPEMENT

### 3.1. Commande

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

Avant toute commande le Client est invité à consulter l'ensemble des caractéristiques de l'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.

### 3.2. Vente à distance ou hors établissement

En cas d'achat de l'Équipement à distance ou hors établissement, le Client a la faculté de se rétracter sans donner de motif dans un délai de quatorze jours après le jour de la conclusion du contrat de vente.

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 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 avant l'expiration du délai de rétractation. En cas de rétractation exercée dans les conditions susmentionnées, DAUPHIN TELECOM procédera au remboursement de tous les paiements reçus, y compris les frais de livraison (à l'exception des frais supplémentaires découlant du choix du Client d'un mode de livraison autre que le mode moins coûteux de livraison standard proposé par DAUPHIN TELECOM) sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours après que le Client a informé DAUPHIN TELECOM de sa décision de rétractation du Contrat.

Le remboursement sera effectué selon le même moyen de paiement que celui utilisé pour la transaction initiale, sauf si le Client convient expressément d'un moyen différent. En tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour le Client.

Les Equipements 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. Ce délai est réputé respecté si les Equipements sont renvoyés avant l'expiration du délai de quatorze jours. Le Client prendra en charge les frais directs de renvoi du bien.

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

#### **4 – DISPONIBILITE DES EQUIPEMENTS**

Les prix standards sont valables tant que les Equipements sont disponibles chez DAUPHIN TELECOM. Les prix promotionnels sont valables pendant la durée de validité de la promotion. DAUPHIN TELECOM attire l'attention du Client sur le fait que, de manière exceptionnelle, il peut rencontrer des difficultés d'approvisionnement. Dans un tel cas, DAUPHIN

Conditions Générales de vente d'équipements \_ Particulier \_ 2025

TELECOM ne pourra pas satisfaire la commande d'Equipement.

#### **5 – MISE A DISPOSITION**

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

#### **6. CONDITIONS FINANCIERES**

##### **6.1. Tarifs**

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

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

##### **6.2 Facturation et paiement**

La facture est établie par DAUPHIN TELECOM à la commande par le Client. Le paiement intervient à la mise à disposition de l'Equipement, au choix du Client :

- Par carte bancaire
- Par 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 la différence entre le prix hors promo et le prix payé par le client sur le téléphone. Ce chèque n'est pas encaissé et est remis au client ou détruit après la période d'engagement.

#### **7. DONNEES A CARACTERE PERSONNELLES**

**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. A cet égard, les données des Clients sont conservées pendant la durée des relations contractuelles augmentée de 3 ans à des fins d'animation et prospection, sans préjudice des obligations de conservation ou des délais de prescription. Les données des prospects sont conservées pendant une durée de 3 ans, elles seront supprimées si aucune participation ou inscription aux événements de DAUPHIN TELECOM n'a eu lieu.

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

**7.4** Pour toutes données personnelles communiquées, le Client dispose d'un droit d'accès direct, de rectification, d'effacement, de restriction et d'opposition ; l'Utilisateur peut exercer ces droits sur simple demande, accompagnée d'une pièce d'identité, à l'adresse suivante : Service Clients, Délégué à la Protection des Données, DAUPHIN TELECOM 12 Rue de la République, Marigot – 97150 ST MARTIN. Par email à : [contactDPO@dauphintelecom.com](mailto: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](http://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](http://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 problème pour toute question ou problème qu'il rencontrerait dans l'exécution du Contrat :

• Par téléphone : 0801 100 555

• Par Internet : [info@dauphintelecom.com](mailto:info@dauphintelecom.com)

• Par courrier : DAUPHIN TELECOM – Service Clients – 12 Rue de la République, Marigot – 97150 ST MARTIN le Service Clients de DAUPHIN TELECOM

### **8.2. Garanties légales**

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

En cas de mise en 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

Encadré relatif à la garantie légale de conformité (conformément au modèle figurant à l'Annexe à l'article D.211-2 du Code de la consommation) :

#### **8.2.1 Garantie légale de conformité**

Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité.

Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

Lorsque le contrat de vente du bien prévoit la fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique de

manière continue pendant une durée supérieure à deux ans, la garantie légale est applicable à ce contenu numérique ou ce service numérique tout au long de la période de fourniture prévue.

Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité affectant le contenu numérique ou le service numérique et non la date d'apparition de celui-ci. La garantie légale de conformité emporte obligation pour le professionnel, le cas échéant, de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du bien.

La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la réparation ou au remplacement du bien dans un délai de trente jours suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

Si le bien est réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité, le consommateur bénéficie d'une extension de six mois de la garantie initiale.

Si le consommateur demande la réparation du bien, mais que le vendeur impose le remplacement, la garantie légale de conformité est renouvelée pour une période de deux ans à compter de la date de remplacement du bien.

Le consommateur peut obtenir une réduction du prix d'achat en conservant le bien ou mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre restitution du bien, si :

1° Le professionnel refuse de réparer ou de remplacer le bien ;

2° La réparation ou le remplacement du bien intervient après un délai de trente jours ;

3° La réparation ou le remplacement du bien occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur, notamment lorsque le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte les frais d'installation du bien réparé ou de remplacement ;

4° La non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse. Le consommateur a également droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable.

Le consommateur n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur. Toute période d'immobilisation du bien en vue de sa réparation ou de son remplacement suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état.

Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles L. 217-1 à L. 217-32 du code de la consommation.

Le vendeur qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être portée jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 241-5 du code de la consommation). Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le bien est conservé ou à un remboursement intégral contre restitution du bien. La garantie de conformité pourra donc être mise en œuvre par le Client dans les 2 ans suivants la livraison de l'Équipement. Pour plus de détails sur la garantie légale de conformité, le Client peut se reporter aux articles L.217-4 à L.217-17 du Code de la consommation, disponibles sur [www.legifrance.gouv.fr](http://www.legifrance.gouv.fr). »

### 8.2.2. Garantie des défauts de la chose vendue

Le Client bénéficie de la garantie légale des vices cachés prévue aux articles 1641 et suivants du Code civil.

Cette garantie peut être mise en œuvre dans un délai de **deux ans à compter de la découverte du vice**.

Conformément à ces dispositions, le Client peut choisir entre :

- **rendre le bien** et obtenir le remboursement intégral du prix,
- ou **conserver le bien** et obtenir une restitution partielle du prix.

Lorsque le vendeur connaissait les vices, il peut en outre être condamné au paiement de **dommages et intérêts**.

Pour plus d'informations, le Client peut consulter les articles 1641 à 1649 du Code civil disponibles sur [www.legifrance.gouv.fr](http://www.legifrance.gouv.fr).

### 8.3. Réclamation

Toute réclamation doit être adressée au service client 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 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.