

# Conditions particulières, Offre Accès Internet

Conditions Particulières, Offre Accès Internet aux particuliers.

Cette offre est destinée aux Clients particuliers (les professionnels souhaitant bénéficier des Services et souscrire à une offre commerciale de DAUPHIN TELECOM sont invités à se reporter aux offres destinées aux professionnels).

Les présentes Conditions Particulières s'intègrent au Contrat qui comprend, par ordre de priorité et de valeur juridique décroissante :

- Les Conditions Générales de Vente
- Les présentes Conditions Particulières
- Le Contrat de Souscription.

Les présentes Conditions Particulières sont soumises aux Conditions Générales de Vente destinées aux particuliers et en cas de conflit ou de difficulté d'interprétation, les Conditions Générales de Vente prévaudront.

Les termes indiqués en majuscules et qui ne sont pas définis par les présentes ont le sens qui leur est donné dans les Conditions Générales de Vente.

## DEFINITIONS :

« **ADSL** » (Asymmetric Digital Subscriber Line) : désigne une technologie qui permet la transmission de données numériques Internet à grande vitesse sur une ligne téléphonique.

« **Débit Descendant** » : désigne la capacité de débit vers le Client.

« **Débit Remontant** » : désigne la capacité de débit depuis le Client.

« **Dégroupage** » : consiste en la fourniture d'un accès aux paires de cuivre nues de l'opérateur historique à DAUPHIN TELECOM, et lui permettant d'installer alors lui-même ses propres équipements de transmission sur ces paires et pouvoir relier ces lignes à son propre réseau.

Le dégroupage se décline en deux possibilités :

Le dégroupage « total », consiste en la mise à disposition de l'intégralité de la paire de cuivre. Le Client n'est alors plus relié au réseau de l'opérateur historique, mais à celui de DAUPHIN TELECOM.

Le dégroupage « partiel », consiste en la mise à disposition partielle de la paire de cuivre. Le Client conserve son service et le cas échéant sa facture téléphonique auprès de l'opérateur historique, DAUPHIN TELECOM fournissant au Client l'ensemble des autres services de communications (internet...).

« **DT Max IP** » : désigne une offre internet fournie par DAUPHIN TELECOM selon le Contrat souscrit par le Client et incluant un Service téléphone fixe.

« **Eligibilité Technique de la Ligne** » : désigne la compatibilité technique de la ligne de l'utilisateur finale avec les contraintes techniques du Service, déterminée a priori sur la base des informations transmises par l'exploitant de la boucle locale.

« **Identifiant(s)** » : désigne l'ensemble des éléments personnels et confidentiels permettant au Client de s'identifier et de se connecter au Service, en ce compris notamment l'identifiant et le code confidentiel permettant la connexion à l'accès à internet ainsi que l'identifiant et code confidentiel permettant l'accès à la messagerie électronique.

« **Internet** » : désigne un réseau mondial d'échange de données constitué de serveurs reliés entre eux par le biais de réseaux de communications électroniques, accessible à tout utilisateur pourvu de l'équipement informatique nécessaire.

« **Internet On Demand** » : désigne un Service d'accès à l'internet sans engagement.

« **Service** » : désigne la mise à disposition d'un accès à internet et de téléphonie fournies par DAUPHIN TELECOM en vertu des présentes conditions particulières, via les technologies ADSL, VDSL2, VOIP ou WIP, à l'adresse d'installation indiquée lors de la souscription. Chaque Service spécifique est souscrit via un Contrat de Souscription.

« **Téléphonie par Internet** » : permet de téléphoner en utilisant le réseau Internet en VoIP.

« **VDSL2** » (Very High Speed Subscriber Line 2) : désigne une technologie qui permet la transmission de données numériques Internet à très grande vitesse.

« **VoIP** » (Voice over [IP](#)) : désigne une technologie qui permet de communiquer par la [voix](#) sur internet.

« **WIP** »: (Wireless Internet Protocol) permet le transfert de données ou de communications vocales sur une bande de fréquence par liaison hertzienne.

« **Zones d'Activité** » : désigne les zones géographiques de Saint Martin et Saint Barthélémy.

## 1- **Objet**

Les présentes Conditions Particulières ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles DAUPHIN TELECOM met à disposition du Client, personne physique, dont la résidence se situe dans les Zones d'Activité de DAUPHIN TELECOM (ci-après le « Client »), le Service.

## 2- **Contenu des Offres Accès Internet**

Le Service dépend de l'offre souscrite par le Client.

À cette fin, les différents débits mis à disposition du Client sont de 512kb/s 1Mb/s, 2Mb/s, 20Mb/s ou 50Mb/s maximum en Débit Descendant et de 8 Mb/s maximum en Débit Remontant.

## 3- **Conditions d'accès aux Offres Accès Internet**

### 3.1. **Conditions d'éligibilité aux Services**

#### 3.1.a **Conditions d'éligibilité au Service Internet ADSL**

Le Service ADSL est disponible uniquement pour les sites Client situés sur les Zones d'Activité et compris dans une zone de couverture ADSL.

Le site Client doit disposer d'une ligne de téléphone analogique, objet d'un contrat d'abonnement avec l'opérateur historique et le Client autorise DAUPHIN TELECOM à procéder au dégroupage partiel ou total de la ligne.

Le site Client doit répondre aux critères d'Éligibilité Technique de la Ligne.

#### 3.1.b **Conditions d'éligibilité au Service Internet VDSL2**

Le Service VDSL2 est disponible uniquement pour les sites Client situés sur les Zones d'Activité et compris dans une zone de couverture VDSL2.

Le site Client doit disposer d'une ligne de téléphone analogique, objet d'un contrat d'abonnement avec l'opérateur historique et le Client autorise DAUPHIN TELECOM à procéder au dégroupage partiel ou total de la ligne.

Le site Client doit répondre aux critères d'Éligibilité Technique de la Ligne.

# Conditions particulières, Offre Accès Internet

## 3.1.1 Dégroupage

Par la signature du Contrat de Souscription le Client donne mandat à DAUPHIN TELECOM pour effectuer, en son nom et pour son compte, auprès de l'opérateur historique, toutes les démarches et opérations techniques nécessaires à la fourniture du Service et aux opérations de dégroupage total ou partiel des lignes téléphoniques dont il est titulaire.

L'opérateur historique, en sa qualité de propriétaire des câbles et équipements qu'il a installés pour raccorder le site du Client (boucle locale), reste responsable de l'entretien de cette infrastructure.

## 3.1.2 Le Service de Téléphonie par Internet

Le Client doit disposer d'une connexion internet ADSL ou VDSL2.

L'offre Internet DT Max IP inclut le Service téléphone fixe. Le Client dispose d'un forfait de communications pour les appels vers 60 destinations. Les autres destinations fixe et mobile sont facturées selon la grille tarifaire en vigueur. (Cf grille tarifaire accessible sur le site de DAUPHIN TELECOM)

Le Client en dégroupage partiel conserve également le Service de téléphonie fixe fourni par l'opérateur historique.

En revanche, il n'est pas nécessaire pour le Client en dégroupage total de conserver le service de téléphonie fixe fourni par l'opérateur historique.

## 3.2 Conditions d'éligibilité au Service Internet WIP

Le Service WIP est disponible uniquement pour les sites Client situés sur les Zones d'Activité et compris dans une zone de couverture WIP.

Le site Client est éligible en fonction de sa situation géographique, de son éloignement du relais émetteur, et des contraintes du réseau. L'éligibilité est soumise également à l'ensemble des obstacles (bâtiments, végétation) se situant entre l'installation terminale et l'émetteur.

DAUPHIN TELECOM, procédera gratuitement à une pré-visite visant à contrôler la conformité du site Client aux spécifications techniques d'accès au Service.

## 3.3 Condition d'éligibilité du Service Internet On Demand

Le Service internet On Demand est disponible uniquement pour les sites Client situés sur les Zones d'Activité et compris dans une zone de couverture ADSL ou VDSL2. Le site Client doit disposer d'une ligne de téléphone analogique en dégroupage total ou partiel.

## 4- Modalités de souscription

Afin de souscrire aux offres Internet DAUPHIN TELECOM, le Client intéressé devra compléter et signer le Contrat de Souscription qui lui sera remis.

Le versement des frais d'installation sera demandé à la signature du Contrat de Souscription.

## 5- Durée du Contrat

Le Contrat est conclu au jour de la signature par le Client du Contrat de Souscription dûment complété pour une durée indéterminée avec une période initiale d'engagement de 12 mois à compter de la date de mise en service, sauf offre spéciale.

Aucune période initiale d'engagement n'est applicable à l'offre Internet On Demand.

## 6- Installation et maintenance

### **6.1 Conditions d'installation du Service Internet ADSL, VDSL2 et Internet On Demand.**

Dès activation de la ligne déclarée éligible techniquement, DAUPHIN TELECOM préviendra le Client par appel téléphonique.

Lorsque le Client dispose de ses propres équipements, la date de mise en service sera la date de réception de cet appel.

Il appartient alors au Client de procéder, à ses frais et sous sa responsabilité, à l'installation des équipements terminaux ainsi qu'au câblage de la desserte interne nécessaire à la mise en service du Service ADSL et VDSL2.

DAUPHIN TELECOM fournit au Client les éléments d'identification lui permettant d'accéder au Service (identifiant et mot de passe de connexion).

Dans le cadre de la prestation « Pack Installation » DAUPHIN TELECOM procédera à l'installation et à la configuration du routeur.

DAUPHIN TELECOM s'engage à convenir avec le Client d'un rendez-vous d'installation, pendant les jours et heures ouvrables, du lundi au vendredi de 8h30 heures à 17 heures.

Une fois la prestation d'installation réalisée, DAUPHIN TELECOM procédera à une série de tests destinés à contrôler le bon fonctionnement du Service. La date de mise en service marque le début de la facturation.

### **6.2 Conditions d'installation du Service Internet WIP**

DAUPHIN TELECOM procédera à l'installation et à la configuration de l'antenne WIP et du routeur.

DAUPHIN TELECOM s'engage à convenir avec le Client d'un rendez-vous d'installation, pendant les jours et heures ouvrables, du lundi au vendredi de 8h30 heures à 17 heures.

Une fois la prestation d'installation réalisée, DAUPHIN TELECOM procédera à une série de tests destinés à contrôler le bon fonctionnement du Service. La date de mise en service marque le début de la facturation.

### **6.3 Maintenance**

DAUPHIN TELECOM met en œuvre les moyens nécessaires à la bonne marche du Service et met à la disposition du Client un numéro de hotline technique (figurant sur le Contrat de Souscription).

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

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

## **7- Equipements**

L'équipement vendu, dans le cadre de la souscription au Service (modem/routeur, antenne...) devient la propriété du Client une fois le paiement complet effectué.

L'équipement loué reste la propriété de DAUPHIN TELECOM de même que l'ensemble des éléments contenus dans le pack. En cas de non restitution ou de détérioration, l'équipement sera facturé. (Cf. CGV, article 13).

Le Client est responsable de tout équipement en sa possession, qu'il s'agisse d'équipements dont il est propriétaire, d'équipements loués par DAUPHIN TELECOM ou d'équipements vendu par DAUPHIN TELECOM mais dont le paiement complet n'est pas encore intervenu.

# Conditions particulières, Offre Accès Internet

DAUPHIN TELECOM ne prend pas en charge la partie privative du câblage situé entre l'arrivée de la ligne ou du point d'accès au Service et les équipements terminaux (antenne, routeur).

Le Client s'engage à utiliser en bon père de famille les équipements (vendus ou loués par DAUPHIN TELECOM, notamment les routeurs) utilisés dans le cadre du Contrat, et en particulier à brancher ces équipements sur onduleur pour en éviter la dégradation.

## **8. Garantie Matériel**

### **8.1. Equipement vendu**

Le Client, lorsqu'il souscrit à un ou plusieurs Services comprenant l'achat d'un routeur, bénéficie de la garantie fournisseur de 3 mois courant à compter de la livraison du routeur et couvrant uniquement les défauts survenus à l'occasion d'une utilisation normale du routeur, telle que détaillée notamment dans sa notice d'utilisation.

La garantie est exclue en cas de :

- dégradation du routeur fait du Client.
- usage non conforme du routeur.
- dommages causés à des personnes ou des biens autres que le routeur et résultant de désordres affectant le routeur, quand bien même ces désordres seraient couverts par la garantie.
- accidents de toutes sortes affectant le matériel ou les réseaux téléphonique, Internet ou électrique, tels que choc, surtension, foudre, inondation, incendie, et d'une manière générale, tous les évènements qui résultent d'une utilisation ou d'une situation anormale.
- variations du courant des lignes électrique ou téléphonique, résultant et/ou provoquant des interférences de toutes sortes, d'origine électrique, radioélectrique ou électromagnétique.

Cette garantie ne fait pas obstacle aux garanties légales dont bénéficie le Client, ci-après détaillées :

### **Article L211-4 du Code de la consommation :**

Le vendeur est tenu de livrer 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 L211-5 du Code de la consommation :**

Pour être conforme au contrat, le bien doit :

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

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

- présenter 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 présenter les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou être propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté.

#### **Article L211-12 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 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 1648 alinéa 1<sup>er</sup> du Code civil :**

L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice.

## **8.2 Equipement loué**

### **8.2.1. Renouvellement du matériel**

En cas de défaillance fonctionnelle du matériel étrangère à la responsabilité de l'utilisateur et/ou du Client, le Client peut s'adresser au service client. A l'issue des tests permettant de vérifier que le routeur est en panne et que ce dernier est couvert par la garantie, le routeur est soit réparé ou soit échangé gratuitement.

En cas d'évolution du réseau, un équipement de nouvelle génération pourra être requis pour continuer d'accéder aux Services, lequel sera fourni au Client par DAUPHIN TELECOM. Le coût du renouvellement du matériel sera à la charge du Client sauf accord contraire des parties.

## **9. Services internet**

### **9.1. Services d'accès internet ADSL, VDSL2 et WIP**

Le Client se connecte à internet par le biais de ses 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.

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, 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.

# Conditions particulières, Offre Accès Internet

Un compte d'abonnement est créé par Service souscrit. Dans l'hypothèse où le titulaire de l'abonnement et le payeur sont deux personnes distinctes, il ne sera pas créé de compte d'abonnement supplémentaire.

## 9.2 Service d'accès Internet On Demand

Le Client se connecte au Service via son navigateur et accède à une page d'accueil Internet On Demand. Le Client remplit un formulaire d'identification, choisit une durée de connexion, lit et accepte les conditions générales de vente disponibles sur la page d'accueil puis procède au paiement par carte bancaire.

Le Client reçoit alors ses 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.

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.

## 10. Service de Téléphonie par Internet

### 10.1. Attribution du numéro

Le Client se verra attribuer un numéro de téléphone VoIP du type 05 90 77 XX XX.

### 10.2. Utilisation abusive

Constituent des cas d'utilisations abusives du Service Téléphonie par Internet :

- l'utilisation du Service Téléphonie par Internet 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 Téléphonie par Internet en tant que passerelle de réacheminement de communications.
- l'utilisation ininterrompue du Service Téléphonie par Internet 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.
- la cession ou la revente, totale ou partielle, du Service Téléphonie par Internet.
- l'utilisation abusive du Service Téléphonie par Internet 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 Téléphonie par Internet vers toute plateforme de service bénéficiant d'une rémunération directe ou indirecte du fait de la durée des appels passés par le Client.
- les communications illimitées ne sont autorisées que dans la limite de 50h d'appel par mois.

### 10.3. Terminaux nécessaires à l'accès au Service

Pour utiliser le Service, les Clients doivent disposer d'un téléphone permettant de passer des appels par internet.

### 10.4. Communications incluses dans l'offre Internet DT Max IP

Le Service Téléphonie par Internet est inclus dans l'offre Internet DT Max IP DAUPHIN TELECOM. Le Service Téléphonie par Internet permet au Client, détenteur d'un Routeur VoIP et d'un téléphone compatibles, de disposer d'un accès à un numéro VoIP par internet, incluant :

- la réception d'appels sur un numéro à dix (10) chiffres.
- l'émission d'appels depuis le numéro attribué vers tous les téléphones fixes ou mobiles.

Certains numéros peuvent ne pas être accessibles via le Service Téléphonie par Internet, le Client peut prendre connaissance à tout moment des numéros de téléphone accessibles dans les points de vente DAUPHIN TELECOM.

Le Client disposera de la possibilité d'émettre et de recevoir des communications téléphoniques vocales avec un équipement téléphonique compatible qui sera directement branché sur son terminal via son Service Téléphonie par Internet.

Le Client, pour pouvoir utiliser le Service Téléphonie par Internet devra disposer d'un terminal compatible et devra raccorder un téléphone filaire ou sans fil compatible conformément aux paramètres et aux dispositions du manuel d'utilisation de ce terminal. Toute connexion au Service Téléphonie par Internet sera interrompue lors de la coupure de la connexion internet.

Pour pouvoir utiliser à nouveau le Service Téléphonie par Internet, le Client devra attendre que la connexion à ce Service soit rétablie.

Le Client reconnaît être informé que le Service Téléphonie par Internet est incompatible avec les services de type données (fax...).

### **11. Suspension/résiliation**

Les conditions de suspension et de résiliation sont celles mentionnées dans les Conditions Générales de Vente, à l'article 12.

Le Client s'engage à retourner à DAUPHIN TELECOM, dès réception ou envoi d'un courrier de résiliation, tout matériel mis à sa disposition par DAUPHIN TELECOM dans le cadre de l'exécution du Contrat.

Le Client supportera les frais de ce retour pour toute résiliation à son initiative, de son fait ou résultant de ses manquements.

Les frais d'enlèvement de l'équipement à l'initiative de DAUPHIN TELECOM figurent dans la grille tarifaire jointe au Contrat.

En cas de résiliation anticipée, le Client reste redevable de l'éventuel solde du prix des équipements (figurant dans la grille tarifaire) acquis auprès de DAUPHIN TELECOM dans le cadre de la souscription du Contrat.

Sauf en cas de faute caractérisée de DAUPHIN TELECOM démontrée par le Client, le Client sera redevable des frais supportés par DAUPHIN TELECOM pour procéder à la résiliation du Contrat (figurant sur la grille tarifaire).

En outre, toute utilisation du Service non conforme, illicite et/ou portant atteinte à l'ordre public ou aux bonnes mœurs pourra justifier la suspension immédiate du Service par DAUPHIN TELECOM et/ou la résiliation du Contrat.

En cas d'inscription d'une ligne qui s'avérerait inéligible en dépit des informations initialement obtenues auprès de l'opérateur de boucle locale, le Contrat sera résilié de plein droit sans autre formalité et sans qu'aucun frais ne puisse être mis à la charge de l'une ou l'autre des parties, dès lors que le Client aura retourné à DAUPHIN TELECOM tout équipement prêté/mis à sa disposition.

### **12. Prix / modalités de paiement**

Le prix du Service est celui indiqué sur le Contrat de Souscription.

Les offres Internet sont soumises aux conditions de paiement « Prépaiement » énoncées dans les Conditions Générales de Vente (Cf. CGV, article 10, Conditions de facturation et de paiement).

### **13. Responsabilité**

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