CONDITIONS GENERALES ENTREPRISE

Saint Martin, Saint Barthélemy, Guadeloupe, Martinique et Guyane

CES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE sont destinées aux clients professionnels agissant comme tels. Les particuliers souhaitant bénéficier des services et souscrire à une offre commerciale de DAUPHIN TELECOM sont invités à se reporter aux Conditions Générales destinées aux particuliers.

DAUPHIN TELECOM désigne, selon le lieu de fourniture du service l'une des entités suivantes, comme précisé au Contrat de Souscription :

- SAINT-MARTIN : Dauphin Telecom SAS au capital de 1 590 856,40 Euros – 12, Rue de la République, Marigot, 97150 Saint-Martin, immatriculée RCS de Basse-Terre sous le numéro 419 964 010.

- SAINT-BARTHELEMY : Dauphin Telecom Saint-barthélémy SAS au capital de 5.000 Euros - LES 4 CHEMINS, CAR MARIGOT, 97133 SAINT-BARTHELEMYimmatriculée au RCS de Basse-Terre sous le numéro 988704797

- GUADELOUPE/ MARTINIQUE : Dauphin Telecom Guadeloupe, SAS au capital de 3 795 570,00 Euros – Parc d'activité d'Antillopôle - lot 901/905, 97139 Les Abymes, immatriculée au RCS de Pointe-à-Pitre sous le numéro 504 845 397

- GUYANE : Dauphin Telecom Guyane, SAS au capital de 2 382 180,00 Euros – Résidence « Le petit châlet 1 », 56 avenue Louis Pasteur - 97300 CAYENNE, immatriculée au RCS de Cayenne sous le numéro 508 158 805

Opérateur de communications électroniques au sens de l'article L.33-1 du Code des Postes et des Communications Electroniques.

1. OBJET

Les présentes Conditions Générales Entreprise ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles (i) le Client pourra souscrire aux Services proposés aux professionnels par DAUPHIN TELECOM et (ii) DAUPHIN TELECOM fournis les Services commandés par le Client. Elles constituent le socle commun à tous les Services fournis par DAUPHIN TELECOM aux clients professionnels.

2. DEFINITIONS

« **Anomalie** » : désigne une anomalie, un vice ou un défaut inhérent au Service et imputable à DAUPHIN TELECOM. Une Anomalie est réputée Majeure quand elle empêche totalement son utilisation ou trouble gravement la délivrance ou fourniture d'un Service. A défaut, elle est réputée Mineure.

« **Client** » : désigne la personne, morale ou physique, souscrivant aux Services de DAUPHIN TELECOM pour les besoins de son activité professionnelle.

« **Conditions Générales Entreprise** » : désigne le présent document.

« **Conditions Particulières** » : désigne les conditions spécifiquement applicables à un Service donné et qui viennent compléter les Conditions Générales Entreprise pour ce Service.

« **Contrat** » : désigne l'ensemble contractuel constitué des documents listés à l'article 3 « Documents contractuels ».

« **Contrat de Souscription** » : désigne le document signé par le Client formalisant l'accord des Parties pour la fourniture de Service(s) et/ ou d'Equipement(s).

« **Équipement** » : désigne tout matériel ou logiciel mis à disposition du Client par DAUPHIN TELECOM afin d'accéder au Service (notamment, Routeur, PTO, Terminaux téléphonique, ...).

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

« **Point d'Accès au Service (PAS)** » : désigne l'extrémité des Equipements actifs de DAUPHIN TELECOM mis à disposition du Client pour bénéficier du Service.

« **Service** » : désigne tout service fourni au Client par DAUPHIN TELECOM selon les conditions détaillées aux Conditions Particulières correspondantes et en application d'un Contrat de Souscription.

« **Site Client** » : désigne un site du Client à l'adresse duquel il a sollicité la fourniture de Services par DAUPHIN TELECOM.

« **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 documents suivants, énoncés par ordre de priorité décroissante, constituent, ensemble, le Contrat :

- les présentes Conditions Générales Entreprise,
- 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.

Les documents précités ne pourront être modifiés que par avenant écrit et signé par les deux Parties, sauf disposition contraire expresse.

3.2. Contrat de Souscription

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

4. SOUSCRIPTION AU SERVICE

Après avoir estimé ses besoins, le Client adresse à DAUPHIN TELECOM une demande d'étude de faisabilité avec tous les éléments techniques nécessaires à sa réalisation. Si DAUPHIN TELECOM l'accepte, elle procédera à l'analyse de la demande qui fera l'objet d'un traitement dans un délai raisonnable.

Si l'étude conclut à la faisabilité de la demande du Client, DAUPHIN TELECOM établira une proposition commerciale précisant notamment les Services disponibles ainsi que les prix et délais applicables à la fourniture du Service et proposera au Client un projet de Contrat de Souscription comportant les données minimales nécessaires, à charge pour le Client de le compléter et de le retourner signé à DAUPHIN TELECOM pour un ultime contrôle. En cas d'acceptation, DAUPHIN TELECOM contresignera un exemplaire dudit document ou adressera au Client pour signature un document modifié.

Pour chaque Contrat de Souscription, le Client doit fournir les documents justificatifs suivants à DAUPHIN TELECOM :

- Un relevé d'identité bancaire,
- Une pièce d'identité de la personne autorisée à signer le Contrat pour le compte du Client,
- Un document attestant de la dénomination, de l'adresseQet de l'immatriculation du Client au Registre du Commerce et des sociétés (extrait Kbis datant de moins de trois (3) mois ou au répertoire des métiers ou de son inscription àQl'ordre d'une profession libérale ou un bon de commande dans le cas d'une collectivité publique ou pour toute administration,
- Et un document attestant du pouvoir du souscripteur d'engager le Client.

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.
DAUPHIN TELECOM se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes Conditions Générales, ainsi que les Conditions Particulières et les tarifs de ses Services. Le Client sera informé de toute modification par tout moyen écrit (courrier électronique ou mention sur facture) au moins trente (30) jours avant son entrée en vigueur.Le Client qui refuse ces modifications substantielles dispose du droit de résilier le Contrat de Souscription du ou des Services affectés, par lettre recommandée avec accusé de réception, dans ce délai de trente (30) jours précédant l'entrée en vigueur des modifications. Cette résiliation prendra effet à la date d'application des nouvelles conditions, sans frais ni indemnités de résiliation anticipée.À défaut d'avoir notifié son refus et sa demande de résiliation dans ce délai de trente (30) jours, le Client est réputé avoir accepté sans réserve les nouvelles conditions contractuelles ou tarifaires, qui s'appliqueront de plein droit à l'expiration du délai de notification.Les modifications dictées par une évolution législative, réglementaire, fiscale ou par une décision de justice s'appliquent immédiatement de plein droit et ne sauraient ouvrir droit à une résiliation sans frais pour le Client.

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 des Services

6.2.1. Raccordement

DAUPHIN TELECOM met en œuvre les moyens nécessaires, sauf difficultés exceptionnelles ou obstacles imprévus, pour procéder au raccordement du Site Client. Le raccordement s'entend de la mise en place jusqu'au PAS des installations nécessaires au raccordement du Client au réseau de DAUPHIN TELECOM.

DAUPHIN TELECOM fait son affaire de l'obtention des autorisations nécessaires aux opérations de raccordement jusqu'au point où son réseau quitte le domaine public pour pénétrer sur le site d'extrémité du Client. Le Client fera son affaire d'obtenir toutes les autorisations nécessaires au raccordement du Site Client par DAUPHIN TELECOM au-delà de ce point.

Le Client s'engage à aménager, en temps utiles, ses locaux conformément aux conditions techniques de raccordement spécifiées par DAUPHIN TELECOM, en vue de recevoir les installations de DAUPHIN TELECOM. Il fournit gratuitement le raccordement et l'alimentation électrique, la climatisation, le contrôle d'accès des locaux et l'espace nécessaire à l'installation des Equipements. Le Client s'engage en outre à n'utiliser que des équipements terminaux agréés et compatibles avec les normes et standards télécoms. Il s'assure que ses équipements sont parfaitement configurés et dimensionnés.

Pour certains Services, le Client doit mettre ses locaux ou une partie de ses locaux gratuitement à disposition de DAUPHIN TELECOM dans les conditions définies aux Conditions Particulières. Dans une telle hypothèse, le Service ne pourra être fourni au Client qu'une fois que DAUPHIN TELECOM aura accès aux locaux conformément aux conditions et prérequis précisés dans les Conditions Particulières. Il appartient en conséquence au Client de procéder, à ses frais, aux éventuels aménagements ou mises en conformité des locaux. DAUPHIN TELECOM reste étranger à tout litige pouvant naître entre le Client et le propriétaire des locaux ou son représentant à l'occasion de la fourniture du Service.

Tout raccordement nécessitera de pénétrer à l'intérieur du bâtiment 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 Site Client.

Le Client pourra confier à DAUPHIN TELECOM la réalisation de toutes les opérations de raccordement, y compris en partie privative. Dans ce cas, la prestation correspondante fera l'objet d'un devis spécifique qui devra être accepté par le Client. Il est précisé que même dans ce cas le Client reste seul responsable de l'obtention de toutes les autorisations de passage sur le domaine privatif.

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

• *Si le Site Client est un immeuble individuel*, DAUPHIN TELECOM identifiera, lors de son étude de faisabilité, les solutions du raccordement envisageables (raccordement aérien ou souterrain).

• *Si le raccordement est réalisé en souterrain dans l'emprise du Site 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.

6.2.2. Installation

DAUPHIN TELECOM procèdera à l'installation des Equipements qu'elle s'est engagée à fournir pour accéder au Service. Cette prestation sera facturée, selon le cas, conformément aux Conditions Particulières ou au Contrat de Souscription.

6.2.3. Mise en service

Une fois les opérations d'installation effectuées, DAUPHIN TELECOM procède à une série de tests destinée à contrôler le bon fonctionnement du Service. Si les tests permettent de mettre en évidence la conformité des Services aux Conditions Particulières correspondantes, DAUPHIN TELECOM remet au Client un procès-verbal de mise en service.

• *Si le Client constate la présence d'Anomalies Majeures*, la réception du Service est ajournée et DAUPHIN TELECOM s'engage à mettre en œuvre les moyens nécessaires à leur correction dans les meilleurs délais. Une fois les Anomalies Majeures résolues, une nouvelle procédure de réception est mise en œuvre.

• *Si le Client constate la présence d'Anomalies Mineures*, il signe le procès-verbal de mise en service avec réserves. DAUPHIN TELECOM s'engage à mettre en œuvre les moyens nécessaires à leur correction dans les meilleurs délais. DAUPHIN TELECOM informe le Client de la résolution des Anomalies Mineures. Il est entendu que la seule présence d'Anomalies Majeures ne permet pas refuser la recette du Service.

• *Si le Client constate l'absence d'Anomalies*, il signe le procès-verbal de mise en service.

La date de signature du procès-verbal de mise en service, y compris avec des réserves, vaut Date de Mise en Service.

Si le Client n'est pas en mesure de signer le procès-verbal au jour de la mise en service par DAUPHIN TELECOM, il dispose alors d'un délai de 3 jours ouvrés à compter de la transmission du procès-verbal de mise en service par DAUPHIN TELECOM pour effectuer ses propres tests et notifier à DAUPHIN TELECOM toute Anomalie. A défaut, le Service est réputé mis en service et réceptionné par le Client à la date de transmission de mise en service, laquelle vaut Date de Mise en Service.

Dans le cas où DAUPHIN TELECOM ou ses sous-traitants ne pourraient procéder à la mise en service d'un Service en raison du fait du Client, DAUPHIN TELECOM ne pourra voir sa responsabilité engagée à ce titre et pourra facturer au Client l'ensemble des coûts supportés de ce fait. Par ailleurs, dans un tel cas, et notamment si le Client n'a pas respecté les prérequis à sa charge, DAUPHIN TELECOM pourra également résilier le Contrat de Souscription concerné, sans qu'une quelconque pénalité ou indemnité ne soit due au Client et sans préjudice des autres droits à sa disposition.

La Date de Mise en Service marque le début de la facturation.

Les Conditions Particulières et, le cas échéant, le Contrat de Souscription préciseront les conditions de mise en service.

7. 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.

8. MAINTENANCE

8.1. Maintenance préventive

Pour assurer le maintien ou l'amélioration de la qualité d'un Service, DAUPHIN TELECOM peut être amenée à réaliser des travaux susceptibles d'affecter temporairement le bon fonctionnement dudit Service. Dans ce cas, elle s'efforcera, dans toute la mesure du possible, de réduire les perturbations qui pourraient en résulter pour le Client et préviendra le Client au plus tard deux (2) jours calendaires avant la date d'intervention, par tout moyen, en indiquant les dates, heures et durées prévisionnelles d'interruption du Service. Si le Service dont bénéficie le Client est seul susceptible d'être affecté par les travaux, DAUPHIN TELECOM pourra convenir avec lui de la plage horaire d'intervention. Si, à la demande du Client et après étude, DAUPHIN TELECOM accepte que les travaux programmés

aient lieu à une heure non ouvrée, les frais supplémentaires en résultant pour DAUPHIN TELECOM sont facturés au Client. Les interruptions de Services intervenant dans les conditions susmentionnées ne sont pas considérées comme des Anomalies et ne pourront pas faire l'objet de pénalités au titre des engagements de qualité de service.

8.2. Maintenance curative

Le Client s'engage à laisser DAUPHIN TELECOM procéder à toutes les interventions et opérations nécessaires, y compris interruption du Service affecté, pour assurer le rétablissement du Service affecté par une Anomalie.

Le Client signale à DAUPHIN TELECOM toute Anomalie dans la fourniture des Services par rapport aux conditions prévues dans les Conditions Particulières applicables.

8.3. Engagements de qualité de service

8.3.1. Période de couverture des engagements de qualité de service

Les engagements de qualité de service courent pendant la période de couverture des engagements de qualité de service.

● Période de couverture des engagements de qualité deQ service par défaut (GTR S2) : jours et heures ouvrés, soit duQ lundi au vendredi de 8h30 à 18h (heure de Guadeloupe , Martinique, Saint-Martin, Saint-Barthélemy -0400 UTC), hors jours fériés ou chômés.

● Période de couverture des engagements de qualité deQ service renforcée (GTR S1) : les Conditions Particulières ouQ le Contrat de Souscription pourront prévoir l'extension de laQ période de couverture des engagements de qualité deQ service par défaut.

8.3.2. Niveaux de qualité de service

Les niveaux d'engagement de qualité de service sont définis aux Conditions Particulières. Leur non-respect pourra donner lieu au paiement d'une pénalité libératoire et forfaitaire dont le montant est fixé aux Conditions Particulières.

Le Client adressera une demande écrite de paiement de la pénalité libératoire et forfaitaire au Service Client de DAUPHIN TELECOM. Le Client reconnaît que le paiement de pénalités constitue la seule et unique compensation en cas de non-respect par DAUPHIN TELECOM des engagements de qualité de service et est exclusif de tout autre recours à l'encontre de DAUPHIN TELECOM de ce fait. En tout état de cause, le montant réclamé ne pourra excéder les sommes payées par le Client pour le Service au cours du mois concerné.

8.3.3. Limites

Toute période pendant laquelle le Client pour les besoins de la résolution d'une Anomalie (i) ne coopérera pas avec DAUPHIN TELECOM, (ii) ne fournira pas les informations raisonnablement nécessaires dont il dispose, (iii) ne réalisera pas les tests demandés par DAUPHIN TELECOM ou (iv) toute période pendant laquelle l'accès aux locaux du Client aura été refusé à DAUPHIN TELECOM, ne sera pas prise en compte pour le calcul des engagements de qualité de service.

De même toute Anomalie résultant (i) d'un cas de force majeure, (ii) du fait du Client ou (iii) des agissements d'un tiers ne sera pas pris en compte pour le calcul des engagements de qualité de service et n'engagera pas la responsabilité de DAUPHIN TELECOM.

8.4. Signalisation d'Anomalies

Toute Anomalie constatée par le Client dans la fourniture des Services et relevant du champ de responsabilité de DAUPHIN TELECOM donnera lieu à une signalisation par le Client :

● Période de couverture des engagements de qualité de service par défaut (GTR S2) :

- par téléphone au centre de service clients de DAUPHIN TELECOM disponible du lundi au vendredi de 8h30 à 18h (heure de Guadeloupe, Martinique, Saint-Martin, Saint-Barthélemy: -0400 UTC), hors jours fériés ou chômés, ou
- par mail adressé au centre de service clients de DAUPHIN TELECOM.

● Période de couverture des engagements de qualité de service renforcée (GTR S1) :

- par téléphone au centre de service clients de DAUPHIN TELECOM disponible du lundi au vendredi de 7h30 à 22h et les samedi et dimanche de 8h30 à 22h (heure de Guadeloupe, Martinique, Saint-Martin, Saint-Barthélemy : -0400 UTC)
- par mail adressé au centre de service clients de DAUPHIN TELECOM.

Toute signalisation d'une Anomalie donnera lieu à la création d'un ticket d'incident par DAUPHIN TELECOM.

Le ticket d'Incident est fermé par DAUPHIN TELECOM après information du Client (étant entendu que le Client pourra contester la fermeture du ticket d'Incident pour un motif légitime et dûment justifié) quand le Service est rétabli. Le ticket d'incident mentionne le moment où il a été ouvert, celui où le Service a été rétabli ainsi que la durée totale de l'Anomalie.

9. INTERVENTION SUR LE RESEAU DE DAUPHIN TELECOM

DAUPHIN TELECOM, ou toute personne qui aurait été mandatée à cet effet, est seule habilitée à intervenir dans les opérations d'installation, d'exploitation et de maintenance relatives au Service et, plus largement, sur le réseau de DAUPHIN TELECOM (les « Intervenants Autorisés »). Si cette installation ou intervention nécessite le passage sur la propriété d'un tiers, le Client fait son affaire d'obtenir l'accord de ce tiers. Le Client s'engage à ce que lui-même ou son représentant soit présent dans ses locaux lors de toute intervention d'un Intervenant Autorisé. Toute période pendant laquelle les locaux du Client ne sont pas accessibles aux Intervenants Autorisés, conformément aux stipulations ci-dessus, ne sera pas prise en compte pour le calcul des délais impartis à DAUPHIN TELECOM pour l'exécution de

ses obligations. Le Client est tenu d'informer les Intervenants Autorisés de l'existence et de l'emplacement de canalisations (ex. gaz, électricité, eau ...) et équipements de toute nature et de tout autre facteur de risque pouvant exister dans les locaux auxquels les Intervenants Autorisés devront accéder pour réaliser les prestations d'installation et/ ou de maintenance du Service. Le Client fournira avant l'intervention des Intervenants Autorisés toutes les informations nécessaires relatives aux règles d'hygiène et de sécurité en vigueur dans ses locaux.

10. UTILISATION DU SERVICE PAR LE CLIENT

10.1. 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 à un tiers, directement ou indirectement.

10.2. 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.

11. CONDITIONS FINANCIERES

11.1. Tarifs

Les prix sont exprimés en euros, et s'entendent Hors Taxes (HT). La TVA -TGCA exigible en Guadeloupe, Martinique, Guyane, Saint Martin, Saint Barthélemy en vertu du Contrat sera supportée par le Client en plus des prix des Services. Elle sera facturée, en sus du prix au taux applicable au jour de la facturation.

En cas de modification de la réglementation applicable ou de son interprétation ayant pour effet de faire supporter à DAUPHIN TELECOM des impôts, droits ou taxes autres ou d'un montant supérieur à ceux existant à la date de signature du Contrat de Souscription, un ajustement corrélatif des prix définis au Contrat de Souscription sera opéré de telle sorte que DAUPHIN TELECOM perçoive dans tous les cas l'intégralité des montants initialement convenus.

DAUPHIN TELECOM pourra faire évoluer les tarifs de ses Services. Dans ce cas, elle en informera le Client par tout moyen au moins trente (30) jours avant leur entrée en vigueur.

En cas d'augmentation tarifaire (hors cas d'indexation ou de modification des taxes réglementaires), le Client ne la refusant pas expressément par écrit dans un délai de trente (30) jours à compter de sa notification sera réputé l'avoir acceptée. En cas de refus exprès notifié dans ce délai de 30 jours, le Client pourra résilier le Service affecté sans pénalité d'engagement, la résiliation prenant effet à la date d'entrée en vigueur de la modification. À défaut de résiliation dans ce délai, les nouveaux tarifs s'appliqueront de plein droit.

DAUPHIN TELECOM s'interdit toutefois de procéder à une telle augmentation unilatérale infondée pendant la durée d'engagement minimale initiale d'un Contrat de Souscription, sauf évolution législative, fiscale ou réglementaire.

11.2. Facturation

Les factures relatives aux Services sont émises mensuellement par DAUPHIN TELECOM terme à échoir pour les services qui ne dépendent pas de la consommation et à terme échu pour les Services facturés selon la consommation.

Sauf mention contraire au Contrat de Souscription, les factures sont envoyées par e-mail au Client à l'adresse mentionnée au Contrat de Souscription.

11.3. Modes et délai de paiement

Les factures sont payées par prélèvement automatique sur le compte bancaire ou postal désigné par le Client, ou par virement sur le compte indiqué par DAUPHIN TELECOM.

Le paiement des factures devra intervenir dans un délai de trente (30) jours à compter de la date d'émission de la facture.

Toute contestation de facture devra être notifiée par le Client dans les 30 jours de la date d'émission de la facture et dûment justifiée. A défaut la facture est réputée acceptée par le Client. Le Client s'engage, en tout état de cause, à payer les sommes non contestées. DAUPHIN TELECOM fera ses meilleurs efforts pour répondre rapidement à la contestation. En cas de rejet de la contestation, les sommes seront immédiatement exigibles.

11.4. Retards de paiement

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 (douze) 12 euros sans préjudice de toute autre action, telle que la suspension de la fourniture des Services. En outre, une indemnité forfaitaire de quarante (40) euros pour frais de recouvrement est exigible de plein droit pour tout retard de paiement, en application de l'article L.441-6 du Code de commerce et du décret du 2 octobre 2012. Si le montant des frais de recouvrement est supérieur à cette somme, DAUPHIN TELECOM pourra demander une indemnisation complémentaire, sur justification.
A défaut de paiement des factures par le Client dans les délais de paiement, DAUPHIN TELECOM pourra après l'envoi d'une mise en demeure de payer restée sans effet pendant un délai d'un mois, suspendre de plein droit le

Service et/ou le Contrat de Souscription concernés. A défaut pour le Client de se conformer à son obligation de paiement dans les trente (30) jours suivants la suspension, DAUPHIN TELECOM pourra résilier de plein droit le Service et/ou le Contrat de Souscription concernés.

11.5. Garanties financières

Si la situation financière du Client le justifie ou en cas d'incident de paiement, DAUPHIN TELECOM pourra solliciter la mise en place d'un dépôt de garantie ou d'une garantie bancaire à première demande par lettre recommandée avec accusé de réception. A défaut de constitution de la garantie financière dans les 10 jours ouvrés de la demande de DAUPHIN TELECOM, cette dernière pourra immédiatement et de plein droit suspendre la fourniture des Services au Client jusqu'à la constitution de la garantie financière demandée.

12. RESPONSABILITE

12.1. Responsabilité de DAUPHIN TELECOM

DAUPHIN TELECOM s'engage à mettre en œuvre les moyens nécessaires à la fourniture des Services dans la limite des capacités de son réseau et des contraintes techniques inhérentes à son fonctionnement.

Les Parties conviennent expressément que la responsabilité de DAUPHIN TELECOM ne pourra être mise en cause qu'à raison des dommages matériels directs résultant d'une faute prouvée par le Client à l'exception des dommages suivants : pertes de chiffre d'affaires, de clientèle, d'exploitation, de profit, de chance, d'activité, d'économies, de données et les dommages causés aux clients du Client.

La responsabilité de DAUPHIN TELECOM est limitée à un montant ne pouvant excéder, par année contractuelle, 20 % du montant facturé et payé par le Client au titre du Contrat de Souscription au cours des douze (12) mois précédant l'événement ayant engendré le préjudice.

En complément de ce qui précède, DAUPHIN TELECOM ne sera pas responsable des dommages résultant : (a) du fait du Client et notamment non-respect des spécifications techniques, des conditions d'utilisation des Services, des recommandations de DAUPHIN TELECOM ou du constructeur des Equipements ou de dysfonctionnement des Équipements et/ou du réseau informatique du Client , (b) d'une interruption de service due à une opération de maintenance programmée, (c) d'un cas de force majeure tel que défini à l'article 16 des présentes, (d) du fait d'un tiers autre qu'un sous-traitant ou fournisseur de DAUPHIN TELECOM, (e) de la nature ou du contenu des messages ou informations acheminés ou hébergés grâce au(x) Service(s), (f) de contaminations par des virus et/ou des intrusions dans le système informatique du Client effectuées par des tiers ;(g) du contenu des services consultés, y compris ceux accessibles via les annuaires, de la nature des données interrogées, transférées ou mises en ligne par le Client et d'une manière générale de toute information consultée par le Client.

Le Client garantit DAUPHIN TELECOM de toutes les conséquences de toute action, procédure judiciaire ou autre intentée par un tiers contre DAUPHIN TELECOM du fait d'une utilisation non conforme des Services ou de toute transmission de données personnelles à la demande du Client et indemnisera DAUPHIN TELECOM des conséquences de toute action, procédure judiciaire contre DAUPHIN TELECOM ou de toute responsabilité encourue par DAUPHIN TELECOM à ce titre du fait d'un tiers ou d'un Utilisateur. Le Client est seul responsable (i) du contenu de ses sites Internet créés grâce aux Services et de l'usage des données qu'il consulte, interroge et transfère sur Internet, ainsi que des téléchargements qu'il effectue et de leurs conséquences et (ii) de la protection de ses systèmes informatiques contre les intrusions de tiers.

12.2. Responsabilité du Client

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. 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.

13. ASSURANCE

Chaque Partie souscrira auprès d'une compagnie d'assurance de premier rang une police d'assurance couvrant les risques liés au Contrat. A cet égard, la police responsabilité civile ainsi souscrite par chaque Partie devra notamment garantir les préjudices qu'elle pourrait causer à l'autre Partie, à ses biens ou à son personnel, aux voisins et aux tiers.

Le Client transmettra chaque année à DAUPHIN TELECOM une attestation d'assurance répondant aux obligations susmentionnées.

Le Client transmettra à sa compagnie d'assurance une copie des présentes aux fins d'obtenir la renonciation susvisée.

14. 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 également le droit de suspendre tout ou partie des Services souscrits par le Client en cas de fraude détectée ou rapportée, en cas d'usage

abusif, frauduleux, illicite suspecté ou rapporté du Service, sur ordre d'une autorité administrative ou judiciaire ou en cas de manquement du Client à l'une de ses obligations. Dans une telle situation et lorsque cela est possible, la suspension aura lieu après l'envoi d'une mise en demeure adressée au Client de se conformer à ses obligations et restée sans effet pendant 5 jours ouvrés, sans que le Client ne puisse prétendre à une quelconque indemnisation dans les cas suivants :

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.

15. RESILIATION

15.1. Résiliation pour convenance

Chacune des Parties peut, à tout moment, notifier la résiliation pour convenance de tout Contrat de Souscription par lettre recommandée avec avis de réception, ou via la Résiliation en 3 clics sur votre Espace Client, moyennant un préavis de trois (3) mois. La résiliation prendra effet à l'arrivée de la dernière des échéances suivantes :

•à l'issue du délai de préavis de trois mois,

•à l'issue de la période d'engagement du Contrat de Souscription.

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

15.2. Résiliation pour manquement

En cas de manquement de l'une des Parties dans l'exécution d'une obligation essentielle aux termes du Contrat et/ ou des Conditions Particulières et/ ou d'un Contrat de Souscription, l'autre Partie pourra mettre en demeure la Partie défaillante de se conformer à ses obligations dans un délai de trente (30) jours calendaires. Si à l'issue de ce délai la Partie défaillante ne s'est pas mise en conformité avec ses obligations, l'autre Partie pourra résilier de plein droit le(s) Contrat(s) de Souscription concerné(s) ou, si le manquement affecte l'exécution du Contrat dans son ensemble, le Contrat. Dans ce dernier cas, la résiliation du Contrat entrainera la résiliation de l'ensemble des Contrats de Souscription en vigueur, y compris ceux en cours de période minimale d'engagement.

15.3. Déconnexion

Dans tous les cas de résiliation ou à l'arrivée du terme du Contrat de Souscription ou du Contrat, le Client s'engage à :

• restituer à DAUPHIN TELECOM ses Equipements qui seraient installés dans les locaux du Client et, à première demande de DAUPHIN TELECOM, lui donner accès à ses locaux afin qu'elle puisse procéder aux déconnexions et récupérer ses Equipements.

• déconnecter ses Equipements du réseau de DAUPHIN TELECOM et restituer les espaces d'hébergement desdits Equipements en parfait état.

Si à l'arrivée du terme le Client n'a pas restitué les Equipements de DAUPHIN TELECOM ou permis l'accès à ses locaux afin que DAUPHIN TELECOM puisse récupérer ses Equipements ou récupéré ses Equipements hébergés dans des espaces mis à disposition par DAUPHIN TELECOM, il sera de plein droit redevable d'une indemnité de 150 euros par jour, sans préjudice de toute action que DAUPHIN TELECOM pourrait engager à son encontre.

DAUPHIN TELECOM peut également, après mise en demeure restée sans effet pendant 5 jours ouvrés, procéder à la déconnexion des Equipements du Client et faire livrer lesdits Equipements au siège du Client et à ses frais ou d'en disposer si bon lui semble, sans qu'aucune responsabilité de DAUPHIN TELECOM ne puisse être recherchée de ce chef.

16. CONFIDENTIALITE

Tant pendant la durée du Contrat que deux années après sa cessation, chaque Partie s'engage à ne pas divulguer ou laisser divulguer, directement ou indirectement, en totalité ou partiellement, les Informations Confidentielles, à quelque tiers que ce soit, à l'exception des salariés et/ou sous-traitants ayant besoin desdites informations pour l'exécution de leurs obligations.

Ne seront toutefois pas considérées comme confidentielles les informations pour lesquelles la Partie qui les a reçues de l'autre Partie peut démontrer :

• qu'elles étaient du domaine public ou qu'elles étaient largement connues des hommes de l'art au moment de leur communication, ou qu'elles sont tombées dans le domaine public sans que cela ne résulte d'une violation du présent article ;

• qu'elles ont été transmises par l'une des Parties avec l'accord écrit préalable de l'autre Partie de pouvoir les divulguer ;

• qu'elles résultent de développements internes et indépendants menés par cette Partie sans utilisation d'informations confidentielles au sens du présent article ;

• qu'elles ont été communiquées à cette Partie par des tiers aux présentes sans qu'il y ait eu violation d'une obligation de confidentialité à l'égard de l'autre Partie.

Sans préjudice des autres stipulations du Contrat, chaque Partie s'engage, à cet égard, à prendre toutes les mesures nécessaires auprès de ses salariés et/ou sous-traitants afin que ceux-ci soient soumis à cette même obligation de confidentialité.

Chacune des Parties s'engage à ne pas utiliser les Informations Confidentielles dans un cadre autre que celui du présent Contrat (ou des Discussions auxquelles se seraient livrées les Parties dans le cadre du processus de commande ou relativement à des projets de délivrance de nouveaux services), même pour son propre compte et s'engage à restituer, à première demande de l'autre Partie,

sans en conserver de copie, tous documents ou autres supports contenant des Informations Confidentielles que celui-ci aurait été amené à lui remettre dans le cadre de l'exécution du Contrat ainsi que toutes leurs reproductions.

DAUPHIN TELECOM pourra toutefois communiquer aux autorités publiques, notamment de police et de gendarmerie, les informations relatives à l'utilisation du Service par le Client chaque fois que ces autorités feront une demande raisonnable en ce sens. Completel ne pourra être responsable quant à la communication d'une information concernant le Client qu'en cas de faute lourde.

17. FORCE MAJEURE

DAUPHIN TELECOM et le Client ne sont pas réputés défaillants dans les cas où l'inexécution de leurs obligations contractuelles résulterait d'un cas de force majeure. En cas de survenance d'un événement de force majeure, les obligations affectées par cet évènement de la Partie s'en prévalant sont suspendues sans que la responsabilité de cette dernière ne puisse être recherchée, cela même en cas de pertes, de dommages, de retards, de non-exécutions ou d'exécutions partielles résultant directement ou indirectement de l'événement de force majeure. En cas de survenance d'un événement de force majeure, chacune des Parties prend des mesures raisonnables en vue de minimiser les perturbations provoquées par la force majeure et notifie à l'autre Partie l'existence de ce cas de force majeure. De façon expresse, sont considérés comme des cas de force majeure au titre des présentes, outre ceux habituellement retenus par la jurisprudence des tribunaux français affectant l'une des deux Parties, les actes ou omissions d'une autorité publique, y compris les modifications de toute réglementation applicable à la fourniture des Services, émeutes, grèves, sabotages, vols, actes de vandalisme, explosions, incendies, foudre, inondations et autres catastrophes naturelles, ou intempéries endommageant les réseaux de télécommunications ou affectant la possibilité de se déplacer, défaillances d'un opérateur tiers, actes de tiers, perturbations exceptionnelles d'origine électrique sur les réseaux, pannes exceptionnelles des réseaux de DAUPHIN TELECOM, retrait des autorisations d'établir et/ou d'exploiter lesdits réseaux, dont serait victime DAUPHIN TELECOM. Si un cas de force majeure empêche l'une des Parties d'exécuter une obligation essentielle au titre du Contrat pendant une période de plus de quatre-vingt-dix (90) jours, chacune des Parties pourra résilier de plein droit le Contrat par lettre recommandée avec accusé de réception, sans indemnité pour l'une ou l'autre Partie.

18. CESSION

Le Client s'interdit de céder ou de transmettre à un tiers, sous quelque forme que ce soit et notamment à titre onéreux, le Contrat et/ou le bénéfice de l'utilisation du Service sauf accord préalable et écrit de DAUPHIN TELECOM. En cas de cession de tout ou partie du Contrat par le Client, les Parties se réuniront afin d'analyser, d'une part, l'opération et le coût de ce transfert et, d'autre part, de convenir et de valider les modalités de la cession. Le Contrat, en tout ou partie, ne pourra être cédé par le Client qu'avec l'accord préalable et écrit de DAUPHIN TELECOM.

En toute hypothèse, aucune cession ne peut prendre effet sans que le solde du compte du Client n'ait été préalablement apuré. DAUPHIN TELECOM se réserve le droit de céder, transférer ou apporter à un tiers sous quelque forme que ce soit les droits et obligations nés du Contrat.

19. DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

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

19.2 DAUPHIN TELECOM ne conserve les données que pour la durée nécessaire aux opérations pour lesquelles elles ont été collectées ainsi que dans le respect de la 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.

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

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

20. DROIT APPLICABLE – REGLEMENT DES LITIGES

Le Contrat est régi par le droit français.

Les Parties s'efforceront de régler à l'amiable tout litige ou toute contestation qui surviendrait dans le cadre de

l'exécution du Contrat. En l'absence de solution amiable, le litige pourra être porté devant les juridictions compétentes de Basse-Terre.

21. NOTIFICATION – MISE EN DEMEURE

Toutes les notifications et/ ou mises en demeure effectuées au titre du Contrat par l'une des Parties sera adressée en lettre recommandée avec accusé de réception.