

GRILLES TARIFAIRES

Offres destinées aux particuliers de Sainte-Anne



SERVICE CLIENT DAUPHIN TELECOM
Du lundi au vendredi de 8h30 à 18h00 par téléphone.

 **0801 100 555** (Service et appel gratuit en local)

ou par email

 **info@dauphintelecom.com**



Offre réservée aux clients particuliers consommateur, sous réserve de compatibilité technique et d'éligibilité et d'un engagement de 24 mois.
L'accès au service nécessite la mise en place d'équipements inclus dans l'offre

PRIX DE L'OFFRE hors promotion /mois	DECOUVERTE / 49,90€/mois	MAX : 59,90€/mois	POWER69,90€/mois
ENGAGEMENT MINIMUM	24 mois		
DESCRIPTION	Connexion internet FIBRE symétrique : 100Mb/s	Connexion internet FIBRE symétrique : 200Mb/s	Connexion internet FIBRE symétrique : 500Mb/s
EQUIPEMENTS MIS A DISPOSITION	Service téléphonique VoIP (sous réserve de disposer d'un terminal compatible) Appels téléphoniques illimité vers 102 destinations		
FRAIS D'ACCES AU SERVICE	Un boîtier Fibre Optique Un bloc d'alimentation Un cordon Ethernet Un connecteur optique Un Box TV		
DELAI INDICATIF DE MISE A DISPOSITION	La connexion Internet nécessite la souscription à des frais d'installation qui incombent à la SPL		
DEBIT ESTIME EN RECEPTION	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 et sans travaux à effectuer à la charge du client constaté lors de ce rendez-vous		
COMMUNICATIONS TELEPHONIQUES INCLUSES	Débit ascendant 20Mb/s	Débit ascendant 50Mb/s	Débit ascendant 100Mb/s
DECOMPTE DES COMMUNICATIONS	Les appels sont illimités vers 102 destinations sous condition d'une utilisation normale et non abusive de 130h/mois.		
DESTINATIONS ILLIMITÉES	Palier de facturation à la seconde		
TELEVISION	Inclus, forfait appels illimités vers des fixes et mobiles locaux, nationaux et internationaux : 102 destinations : Une destination correspond à l'aboutissement d'un appel vers un fixe ou mobile d'un pays donné, fixe et mobile étant considérés comme 2 destinations différentes : Açores, Afrique du Sud, Allemagne, Allemagne mobile, Andorre, Argentine, Australie, Autriche, Autriche mobile, Belgique, Belgique mobile, Bulgarie, Brésil, Brésil mobile, Canada, Canada mobile, Canaries mobile, Chili, Chine, Chine mobile, Chypre, Colombie mobile, Corée du Sud mobile, Croatie, Danemark, Danemark mobile, Espagne, Espagne mobile, Estonie, Etats-Unis, Etats-Unis mobile, Finlande, France métropolitaine, France métropolitaine mobile, Grèce, Grèce mobile, Guadeloupe, Guadeloupe mobile (Orange Caraïbes, Dauphin Telecom, Digicel, SFR Caraïbes), Guyane, Guyane mobile (Orange Caraïbes, Dauphin Telecom, Digicel, SFR Caraïbes), Hawaï mobile, Hong Kong, Hong Kong mobile, Hongrie, Island mobile, Inde, Inde mobile, Indonésie, Iles Vierges américaines, Iles Vierges américaines mobile, Irlande, Israël, Italie, Italie mobile, Japon, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Luxembourg mobile, Madère, Malaisie, Malte mobile, Martinique, Martinique mobile (Orange Caraïbes, Dauphin Telecom Digicel, Only), Mayotte, Mexique, Mexique mobile, Nigéria mobile, Norvège, Nouvelle-Zélande, Pakistan, Panama, Pays-Bas, Pays bas mobile, Pérou, Pérou mobile, Pologne, Pologne mobile, Portugal, Porto-Rico, Porto-Rico mobile, République Dominicaine, Réunion, Roumanie, Royaume-Uni, Royaume-Uni mobile, Saint Martin, Saint Martin mobile (Orange Caraïbes, Digicel, Dauphin Telecom), Saint Barthélemy, Saint Barthélemy mobile, Singapour, Singapour mobile, Slovénie, Slovénie mobile, Slovaquie, Slovaquie mobile, Suède, Suède mobile, Suisse, Taïwan, Thaïlande, Thaïlande mobile, Vietnam, Venezuela.		
CARACTERISTIQUES TECHNIQUES DES EQUIPEMENT			
SERVICE CLIENT	Technologie FIBRE		
CONDITIONS DE RESILIATION	<p>Du lundi au vendredi de 8H30 à 18H par téléphone (fuseau horaire : UTC -4) 0801 100 555 : (service et appel gratuit en local) 0590 77 05 55 (Hors de la zone locale) : (Service gratuit + prix appel en fonction l'abonnement du client) Ou par mail : info@dauphintelecom.com</p> <p>Chacune des Parties peut à tout moment résilier pour convenance tout ou partie d'un Contrat de Souscription par lettre recommandée avec avis de réception, moyennant un préavis à Dauphin Telecom Résiliation, Parc d'activité d'Antillopôle. Lot 901/905, 97139 Les Abymes. Ce préavis est de dix (10) jours à compter de la réception par DAUPHIN TELECOM de la demande de résiliation du Client. En cas de résiliation par le Client, des frais seront facturés par DAUPHIN TELECOM au Client sauf si la résiliation est motivée par un manquement de la part de DAUPHIN TELECOM et sauf motifs légitimes. Ces frais de gestion administratives sont équivalents à 45€ (pour les contrats particuliers) ainsi que de 80% du montant des abonnements restant à courir jusqu'au 12 premiers mois puis 25% 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.</p>		

SERVICE APRES VENTE

Service Clients

Le Client pourra contacter le Service Clients de DAUPHIN TELECOM pour toute question ou problème qu'il rencontrerait dans l'exécution du Contrat :

- Par téléphone : [0801 100 555]
- Par Internet : info@dauphintelecom.com
- Par courrier : DAUPHIN TELECOM – Service Clients – 12 Rue de la République, Marigot – 97150 ST MARTIN

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.

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.