

# CONDITIONS PARTICULIERES D'UTILISATION DU SERVICE INTERNET DE DAUPHIN TELECOM - GUADELOUPE (Sainte Anne)

## 1. Objet

Les Conditions Particulières ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles DAUPHIN TELECOM fournit au Client, qui l'accepte, un Service d'accès à Internet. Le Service Internet donne accès, sous réserve d'éligibilité technique, au Service TV offre de service de télévision par internet.

## 2. Accès au Service Internet

### 2.1. Prérequis techniques

La fourniture du Service Internet implique que le Client soit en possession de la Box DBOX mise à disposition par DAUPHIN TELECOM en vertu des Conditions Particulières de mise à disposition de la box DBOX. En aucun cas, le Client ne pourra demander la mise à disposition de la Box DBOX sans avoir préalablement souscrit au Service Internet.

Toute souscription au Service internet Fibre implique que le domicile du Client se situe dans une zone de couverture dudit Service et le raccordement effectif du domicile du Client à la Fibre. La vérification de l'éligibilité peut être effectuée dans une Boutique. La qualité du Service Internet dépend des caractéristiques techniques qui ne peuvent être mesurées qu'une fois la Box DBOX en état de bon fonctionnement installée et le Service activé.

### 2.2. Accès au service Interne Fibre

Dans le cas où il n'y a pas de raccordement du domicile du Client à la Fibre existant, DAUPHIN TELECOM détermine au préalable si le domicile du Client peut être raccordé. Lorsque le domicile se situe au sein d'une copropriété, le raccordement effectif du domicile dépend de la pose préalable de la fibre dans l'immeuble, ce qui nécessite l'accord du ou des propriétaires. Dans certains cas lors du raccordement, des impossibilités notamment techniques peuvent empêcher le raccordement effectif du domicile du Client.

En cas d'impossibilité de raccordement en Fibre, le Client pourra demander la résiliation du Contrat.

Le Client est informé que des Frais d'accès au Service pourront être facturés au tarif en vigueur aux Conditions tarifaires.

### 2.3. Souscription au Service Internet

La souscription au Service Internet s'effectue conformément aux modalités prévues à l'article 1.3.2 des Conditions Générales.

### 2.4. Délai de fourniture du Service

Le Délai de Mise en Service étant fourni à titre indicatif en application des dispositions de l'article l.216.2 du code de la consommation le Client peut résilier le Contrat par lettre recommandée avec avis de réception si, à l'expiration d'un délai de trente (30) jours après la signature du Contrat après mise en demeure adressée par lettre recommandée avec avis de réception adressée au Service Client, DAUPHIN TELECOM n'a pas pu fournir le service dans un délai supplémentaire raisonnable.

Le cas échéant en cas de résiliation du Contrat dans les conditions prévues au paragraphe précédent, DAUPHIN TELECOM remboursera au Client, au plus tard dans les quatorze (14) jours suivants la date à laquelle le Contrat aura été dénoncé, la totalité des sommes qu'il aurait versées.

## 2.5. Transfert

En cas de déménagement du Client dans une zone de couverture du Service internet DAUPHIN TELECOM peut en assurer le transfert à la demande du Client effectuée auprès du Service Client. Le transfert du Service sera effectif dans un délai de quinze (15) Jours à compter de l'enregistrement de la souscription par DAUPHIN TELECOM et sous réserve que la ligne soit construite, précablée ou encore raccordée, le Client est informé que DAUPHIN TELECOM ne garantit pas le maintien du numéro initialement porté en cas de déménagement. Les frais spécifiques liés à la réactivation et ou à la construction de la ligne, ou au raccordement du nouveau domicile à la Fibre, restent à la charge du Client.

## 3. Description du Service Internet

Dans le cadre du Service Internet le Client dispose d'un accès à Internet sans limitation du nombre de connexions ou de leur durée.

L'ensemble des services, options et caractéristiques dont bénéficie le Client en souscrivant au Service est décrit dans le Contrat et notamment dans les Conditions tarifaires.

Il est rappelé au Client que les débits montants et descendants représentent un maximum pouvant être atteint, le débit disponible étant dépendant des caractéristiques physiques de la Ligne, et soumis à variation en fonction notamment de l'installation électrique du logement, des conditions climatiques ou d'éventuelles perturbations électromagnétiques. DAUPHIN TELECOM met tout en œuvre pour offrir au Client une qualité optimale du Service.

Le Client bénéficie d'un service de messagerie électronique, d'adresses de messagerie électronique et d'une capacité de stockage de messages. Le Client s'engage à ne pas dépasser la capacité de stockage susmentionnée. À tout moment, si la capacité de stockage de la messagerie électronique du Client dépasse la limite autorisée DAUPHIN TELECOM se réserve le droit d'en avertir le Client par courrier électronique en l'invitant à désaturer sous sept (7) jours sa messagerie électronique. Si cet avertissement demeure infructueux, DAUPHIN TELECOM pourra elle-même procéder à la désaturation de la messagerie électronique par la suppression de courriers électroniques. DAUPHIN TELECOM se réserve le droit de supprimer le contenu et la messagerie électronique en cas d'absence de consultation du client pendant une durée de six (6) mois.

Le niveau de synchronisation maximum varie en fonction de l'éligibilité technique de la Ligne et de l'offre choisie par le Client.

Si une défaillance de synchronisation perdure pendant une période continue de dix (10) Jours à compter de sa notification par le Client, ce dernier pourra demander à DAUPHIN TELECOM le remboursement partiel des sommes qu'il a déjà payées à DAUPHIN TELECOM au titre de sa souscription au Service, prorata temporis pour la période durant laquelle le débit de synchronisation minimum n'a pas été atteint. DAUPHIN TELECOM ne saurait être tenue pour responsable d'une défaillance consécutive à un événement extérieur ou qui ne lui est pas imputable.

Dans le cas où cette défaillance perdurerait pendant une période continue supérieure à un 11 mois, chaque partie pourra décider unilatéralement de résilier de plein droit le Contrat dans les conditions définies à l'article 16.1 des Conditions Générales.

Si le Client constate que le Service est interrompu, il doit le notifier au Service Client, dans les conditions visées au 20.2 des Conditions Générales.

DAUPHIN TELECOM s'engage à rétablir le Service dans un délai de dix (10) Jours à compter de sa notification par le Client, ce dernier pourra demander à DAUPHIN TELECOM le remboursement des sommes qu'il a déjà payées à DAUPHIN TELECOM au titre de sa souscription au Service au prorata temporis pour la période durant laquelle le Service a été interrompu.

## 4. Engagements du Client

**4.1** Afin d'assurer la protection de son ordinateur et de ses données, le Client accepte que DAUPHIN TELECOM utilise des outils de sécurité comme un anti-virus pouvant conduire de manière exceptionnelle à la destruction de courriers électroniques avant réception.

Le Client reconnaît être pleinement informé du défaut de fiabilité du réseau Internet, tout particulièrement en termes de sécurité relative à la transmission de données et de non garantie des performances relatives au volume et à la rapidité de transmission des données.

Toutefois, le Client est informé que pour prendre toutes les mesures nécessaires à la sécurisation des transmissions et de réception des données lors d'une connexion au réseau Internet, il existe des moyens techniques qui permettent de restreindre l'accès à certains services.

Le Client reconnaît être informé que l'intégrité, l'authentification et la confidentialité des informations, fichiers et données de toute nature qu'il souhaite échanger sur le réseau Internet ne peuvent être garanties. Le Client ne doit donc pas transmettre via Internet des messages dont il souhaiterait voir la confidentialité garantie de manière infaillible.

Le Client est informé que le réseau Internet véhicule des données susceptibles d'être protégées par des droits de propriété intellectuelle ou pouvant enfreindre la réglementation en vigueur.

DAUPHIN TELECOM met également en garde le Client sur la nature et la diversité des contenus disponibles sur le réseau Internet, lesquels peuvent être susceptibles de porter préjudice aux mineurs.

Le Client doit notifier à DAUPHIN TELECOM la présence de contenus illicites portés à sa connaissance.

Le Client s'engage à ne pas utiliser le Service Internet afin de :

Transmettre sur le réseau Internet, par quelque moyen que ce soit, toute donnée ou contenu prohibé, illicite, illégal, contraire aux bonnes mœurs ou à l'ordre public, notamment et non limitativement, des contenus caractère pédophile, pornographique, incitant à la violence, à la haine raciale ou à la commission de crimes et délits xénophobes, antisémites, portant atteinte à la dignité humaine, au droit à l'image et au respect de la vie privée d'autrui, ou plus généralement aux droits de tiers et notamment aux droits de propriété intellectuelle ;

- envoyer en masse des courriers électroniques non sollicités ;

- envoyer en masse des messages via un PABX, un serveur fax ou tout autre automate d'appel ;

- de manière à mettre en péril la disponibilité des serveurs ;

- mettre à disposition, télécharger, consulter, partager, échanger, communiquer de quelques manières que ce soit en particulier au moyen de logiciels dits "peer to peer" des œuvres protégées par des droits de propriété intellectuelle de tiers dont le Client ne détient pas les droits nécessaires en vertu de la réglementation applicable ou d'un contrat ; piratage sous quelque forme que ce soit, intrusion dans des systèmes informatisés ou audiovisuels, « hacking » propagation de virus, cheval de Troie ou autres programmes destinés à nuire.

Si le Client rencontre des difficultés pour envoyer des courriers électroniques en grand nombre, il peut se rapprocher du Service Client afin d'éviter qu'ils ne soient bloqués par les outils de sécurité mis en place par DAUPHIN TELECOM.

**4.2** Conformément à la loi n°2099-669 du 12 juin 2009, le Client a l'obligation de veiller à ce que le Service ne fasse pas l'objet d'une utilisation à des fins de reproduction, de représentation, de mise à disposition ou de communication au public d'œuvres ou d'objets protégés par un droit d'auteur ou par un droit voisin sans l'autorisation des titulaires des droits sur ces œuvres ou objets.

Le Client reconnaît que, en cas de manquement à cette obligation, il pourra être identifié par tout ayant droit et par la Haute Autorité pour la diffusion des œuvres et la protection des droits sur Internet (l'HADOPI I et II) aux fins de voir mener contre lui une procédure administrative ou judiciaire. Le Client pourra recevoir des notifications relatives au dit manquement et être inscrit dans le traitement automatisé de données relatif aux personnes ayant commis un manquement similaire.

Par ailleurs, le Client reconnaît que la violation des droits d'auteur ou des droits voisins (telle que par exemple la reproduction, la représentation, la mise à disposition ou la communication au public d'œuvres ou d'objets protégés par un droit d'auteur ou par un droit voisin sans autorisation des titulaires des droits) constitue un acte de contrefaçon, passible de sanctions civiles et/ ou pénales. Ces dernières peuvent aller jusqu'à 3 ans d'emprisonnement et 300 000 euros d'amende assorties le cas échéant des peines complémentaires prévues au code pénal (par exemple : suspension de l'accès à internet).

Le Client s'engage à utiliser le Service pour ses besoins propres dans le cadre d'un usage strictement privé et personnel. Il s'engage en particulier à n'utiliser la Box DBOX qu'à destination de ses propres équipements, la Box DAUPHIN ne pouvant en aucun cas être utilisée, directement ou indirectement pour permettre à un tiers de bénéficier du Service. Toute autre utilisation du Service, sous quelque que forme et en quelque lieu que ce soit, est

illicite, notamment toute commercialisation du Service ou toute utilisation du Service par de multiples utilisateurs autres que ceux du foyer.

**4.3** Le Client s'engage à utiliser le Service pour ses besoins propres dans le cadre d'un usage strictement privé et personnel. Il s'engage en particulier à n'utiliser les fichiers et données qu'à destination de ses propres équipements, les fichiers et données ne pouvant en aucun cas être utilisés, directement ou indirectement pour permettre à un tiers de bénéficier du Service. DAUPHIN TELECOM se réserve le droit de suspendre ou de résilier le Service Internet dans les conditions définies l' article 15 des Conditions Générales en cas d'utilisation anormale dudit Service, de manquement par le Client à l'une de ses obligations au titre de Présentes, notamment d'utilisation anormale ou frauduleuse du Service, d'utilisation à des fins illicites ainsi qu'en cas d'utilisation du Service de nature à porter atteinte aux droits de propriété intellectuelle de tiers ou en violation de son obligation d'usage en bon père de famille, ou sur injonction d'une autorité judiciaire compétente, ou contraire à la réglementation en vigueur.

**4.4** le Client fera en sorte de se rendre disponible et laissera l'accès à son domicile pour les rendez-vous d'installation ou d'intervention techniques nécessaires à la Mise en Service et au bon fonctionnement du Service, qui lui seront proposés par DAUPHIN TELECOM.

**4.5** Sauf manquement de DAUPHIN TELECOM ou fraude imputable à un tiers<sup>1</sup> le Client est seul responsable de l'utilisation du Service Internet, y compris de ses Identifiants, ainsi que de toutes les conséquences notamment financières en résultant. En particulier, le Client doit s'assurer qu'aucune personne n'ait accès au Service Internet sans son autorisation et veiller en particulier à la confidentialité de ses Identifiants. Le Client doit immédiatement informer DAUPHIN TELECOM de toute utilisation non autorisée du Service Internet et en particulier de ses Identifiants. Si DAUPHIN TELECOM a une raison légitime de croire que la confidentialité des Identifiants du Client est menacée, DAUPHIN TELECOM se réserve le droit de suspendre le Service Internet conformément à l'article 15 des Conditions Générales. Le Client pourra demander la réactivation du Service Internet en contactant le Service Client.

#### **4.6** Responsabilité de DAUPHIN TELECOM

DAUPHIN TELECOM n'est pas responsable des contenus accessibles sur le réseau Internet et des dommages qui peuvent naître de leur utilisation à moins que ces dommages n'aient été causés intentionnellement par DAUPHIN TELECOM. Conformément aux dispositions de l'article 14.1 des Conditions Générales, DAUPHIN TELECOM ne saurait être tenue responsable des conséquences d'une interruption de Service du fait du Client telle que notamment un mauvais branchement de la Box DAUPHIN TELECOM ni d'une interruption de fourniture de courant électrique, laquelle entraîne une interruption du Service Internet. Le client est notamment informé que l'interruption du Service, pour quelque cause que ce soit, rend inaccessibles les numéros d'urgence.

DAUPHIN TELECOM ne saurait être tenue pour responsable de l'exploitation des données et informations que le Client aurait introduites sur le réseau Internet sauf disposition légale contraire. DAUPHIN TELECOM décline toute responsabilité quant aux conséquences d'une utilisation frauduleuse, abusive ou excessive du Service Internet par le Client, telles que notamment l'encombrement volontaire ou involontaire des serveurs de messagerie de DAUPHIN TELECOM ou des destinataires de courriers électroniques par publipostage sauvage ou de son réseau, ou l'envoi de message attractifs générant nécessairement un nombre important de réponses pouvant ainsi perturber la disponibilité des serveurs ou réseaux.

En tout état de cause, la responsabilité de DAUPHIN TELECOM ne pourra pas être retenue en cas de manquement à ses obligations contractuelles du fait d'un cas fortuit ou de force majeure.

#### **4.7** Responsabilité du Client

Le Client est responsable de tous actes conduisant à la mise à disposition, au téléchargement, à la consultation, au partage ou à l'échange d'œuvres protégées par des droits de propriété intellectuelle de tiers.

Le Client est seul responsable de l'utilisation de Service et il s'engage à respecter les réglementations en vigueur. Il garantit DAUPHIN TELECOM contre toute plainte ou réclamation de tiers liés à son utilisation de Service. En cas d'interruption du Service Internet en raison d'une détérioration de la Ligne du fait du Client, ce dernier est informé qu'il prend à sa charge l'intégralité des coûts afférents à l'intervention. DAUPHIN TELECOM facturera au Client, au tarif en vigueur, les interventions pour le rétablissement du Service.

## 5. Utilisation du Service VoIP

Le Service VoIP est accessible via le Service Internet. Le Client s'engage à utiliser le Service VoIP tant pour ses appels entrants que sortants, à des fins exclusivement personnelles et domestiques.

Le numéro de téléphone attribué par DAUPHIN TELECOM ne peut être considéré comme acquis de manière définitive au Client ; DAUPHIN TELECOM peut pour des raisons indépendantes de sa volonté notamment en cas d'évolution du plan de numérotation géré par l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP) être contrainte de modifier le numéro de téléphone attribué sans que cela n'ouvre droit à une quelconque indemnisation au bénéfice du Client.

Par défaut, le numéro de téléphone du Client attribué par DAUPHIN TELECOM est affiché sur le terminal du destinataire. Toutefois, sous réserve de la faisabilité technique et sur la demande expresse du Client, le numéro de téléphone porté du Client pourra être affiché sur le terminal du destinataire. DAUPHIN TELECOM s'engage à respecter un niveau de qualité suffisant. DAUPHIN TELECOM s'engage à prendre toutes les dispositions nécessaires pour assurer de manière permanente et continue l'exploitation du Service VoIP sans interruption. DAUPHIN TELECOM prendra toutes précautions utiles afin d'éviter une interruption du Service VoIP. Toutefois, l'attention du Client est attirée sur le fait qu'une communication est susceptible d'être interrompue pour des raisons techniques.

Le Client ne devra pas utiliser le Service VoIP :

- de manière à mettre en péril la disponibilité du réseau de DAUPHIN TELECOM
- en tant que passerelle de réacheminement d'appels ;
- de manière ininterrompue via une composition automatique et continue des numéros de téléphone ;
- pour des appels vers des serveurs vocaux de type Audio tel avec un numéro géographique ;
- en violation de son obligation d'usage raisonnable ;
- ou de toute autre manière abusive.

Le Client est informé qu'en toute hypothèse l'intégralité des communications téléphoniques lui seront facturés aux tarifs en vigueur. Le Service VoIP ne permet pas d'acheminer les communications vers les numéros spéciaux dont l'opérateur attributaire n'a pas souhaité une collecte possible par un autre opérateur que France Télécom.

Afin de permettre à tous les Clients d'accéder au réseau dans des conditions optimales et d'éviter la fraude, le Client s'engage à ne pas dépasser une durée maximale de communication par appel (VoIP).

## 6. Utilisation du Service TV

La souscription au Service TV est subordonnée à la souscription au Service Internet de DAUPHIN TELECOM dans les conditions prévues à l'article 11.2.1.

Le Service TV permet la réception sur un téléviseur ou sur tout autre appareil permettant la réception d'un service audiovisuel des chaînes télévisées distribuées par DAUPHIN TELECOM en qualité numérique grâce au Service Internet de DAUPHIN TELECOM par le biais de la Box DAUPHIN et du Décodeur DBOX mis à la disposition du Client.

L'ensemble des chaînes dont bénéficie le Client en souscrivant au Service TV est décrit dans les Fiches d'information Standardisée disponibles pour les Antilles-Guyane sur [www.dtfibre.fr.com](http://www.dtfibre.fr.com). L'utilisation du Service TV est subordonnée au respect par le Client des présentes Conditions Particulières ainsi que de l'ensemble des Conditions Générales.

### 6.1 Accès au Service TV

Toute souscription au Service TV suppose que le Client soit éligible à la télévision numérique.

La fourniture du Service TV implique que le Client soit en possession de la Box DAUPHIN mise à disposition par DAUPHIN TELECOM en vertu des Conditions Particulières de mise à disposition de la Box DAUPHIN, du Décodeur DBOX mis à disposition par DAUPHIN TELECOM en vertu des Conditions Particulières de mise à disposition du Décodeur DBOX et d'un appareil de télévision ou de tout autre appareil permettant la réception d'un service audiovisuel muni d'une prise HDMI.

### 6.2 Transfert du Service TV

En cas de déménagement du Client et de transfert du Service Internet conformément aux modalités de l'article 11.2.1 des Conditions Particulières, le Service TV sera également transféré simultanément au transfert du Service Internet, sous réserve de compatibilité technique et d'éligibilité à la télévision numérique.

### 6.3 Utilisation du Service TV

Toute utilisation du Service TV devra être effectuée à partir de la connexion Internet DAUPHIN TELECOM et après connexion du Décodeur DAUPHIN sur la Box DAUPHIN TELECOM maintenus constamment sous tension. Le Service TV est accessible à tout moment sous réserve de la parfaite connexion du matériel requis et des éventuels dysfonctionnements d'origine étrangère à DAUPHIN TELECOM tels que notamment des interruptions de programmes par les éditeurs de chaînes pour lesquels DAUPHIN TELECOM ne saurait être tenue pour responsable.

DAUPHIN TELECOM informe le Client que l'utilisation du Service TV simultanément à celle du Service Internet peut entraîner une diminution de débit.

Le Client s'engage à utiliser le Service TV de manière raisonnable, à en faire un usage personnel et à respecter les droits de propriété intellectuelle des œuvres diffusées dans le cadre du Service TV et notamment :

- à visionner, enregistrer et visionner les enregistrements effectués des œuvres diffusées dans un cercle strictement privé tel qu'entendu par l'article L. 122-5 2 ° du Code de la propriété intellectuelle ;
- à ne pas mettre à disposition du public les enregistrements effectués des œuvres diffusées sur quelque support que ce soit et par quelque moyen que ce soit et notamment sur Internet ;
- à ne pas incorporer, intégrer, réutiliser, ou inclure tout ou partie des œuvres diffusées dans d'autres œuvres ;
- à ne pas distribuer, redistribuer, céder, louer, prêter, transférer, donner en garantie, sous-licencier les œuvres diffusées ;
- à ne pas utiliser le Service TV de manière illicite ou illégale ou d'une manière qui porterait atteinte aux droits de tiers. Le Client n'acquiert aucun droit de Propriété intellectuelle sur les œuvres diffusées dans le cadre du Service TV, ni sur les éléments constitutifs de l'interface télévisuel du Service TV.

### 6.4 Priorisation du Service TV

Le Service TV bénéficie d'une gestion priorisée, son utilisation est donc susceptible d'affecter le débit disponible pour le Service Internet. Le débit utilisé par chaîne regardée ou enregistrée varie en fonction de la chaîne, de la qualité de l'image et des méthodes de transmission utilisées.

### 6.5 Engagements du Client

Le Client s'engage à payer annuellement la redevance audiovisuelle auprès de l'autorité fiscale due dès la détention d'un appareil permettant la réception de services télévisés.

### 6.6 Responsabilité de DAUPHIN TELECOM

Le Client est informé que les choix des programmes diffusés dans le cadre des chaînes souscrites appartiennent exclusivement aux éditeurs des chaînes.

DAUPHIN TELECOM ne saurait être tenue pour responsable des contenus des programmes diffusés dans ses bouquets.

DAUPHIN TELECOM se réserve le droit de modifier et/ ou supprimer des chaînes au Service TV et de modifier la numérotation des chaînes du Service TV.

Conformément aux dispositions de l'article 14.1 des Conditions Générales, DAUPHIN TELECOM ne saurait être tenue responsable des conséquences d'une interruption de fourniture de courant électrique, laquelle entraîne une interruption du Service TV.

DAUPHIN TELECOM décline toute responsabilité quant aux conséquences d'une utilisation frauduleuse, abusive ou excessive du Service TV par le Client, telle que notamment la mise à disposition du public illicite des œuvres diffusées dans le cadre du Service TV.

Dans le cas d'indisponibilité du Service TV, le Client devra en informer le Service Client de DAUPHIN TELECOM, dans les conditions visées au 20.1 des Conditions Générales.

DAUPHIN TELECOM ne saurait être tenue pour responsable d'une indisponibilité consécutive à un événement extérieur et qui lui est indépendant, sauf preuve contraire apportée par le Client. Dans le cas où cette indisponibilité perdurerait pendant une période continue de un (1) mois, chaque partie pourra décider unilatéralement de résilier de plein droit les présentes dans les conditions de l'article 16.1 et 16.2 des Conditions Générales.