

POLITIQUE DE RESILIATION DAUPHIN TELECOM 2023

CES CONDITIONS DE RESILIATION sont destinées aux clients particuliers comme professionnels agissant comme tels.

DAUPHIN TELECOM – Société par Actions Simplifiée – 419 964 010 R.C.S. BASSE-TERRE - 12 RUE DE LA REPUBLIQUE MARIGOT – 97150 ST MARTIN – 0801 100 555 – Info@dauphintelecom.com

DAUPHIN TELECOM Saint Martin : 12 rue de la République, Marigot, 97150 Saint-Martin

DAUPHIN TELECOM Saint Barthélemy : Rue Oscar II, Gustavia, 97133 Saint-Barthélemy

Société par Actions Simplifiée. SIREN : 419 964 4010 SAS

DAUPHIN TELECOM Guadeloupe : Parc d'activité d'Antillopôle - lot 901/905, 97139 Les Abymes

DAUPHIN TELECOM Martinique : 28 avenue des Arawaks, Porte N°03, Chateauboeuf, 97200 Fort de France Société par Actions Simplifiée –504 845 397 R.C.S BASSE TERRE -

0801 100 555 – info@dauphintelecom.com

1. RESILIATION

1.1. Résiliation pour convenance

Ce préavis est de dix (10) jours à compter de la réception par DAUPHIN TELECOM de la demande de résiliation du Client. Le Client peut toutefois demander que la résiliation prenne effet au-delà de ce délai de dix (10) jours à compter de la réception de la demande de résiliation.

Ce préavis est d'un (1) mois en cas de résiliation par DAUPHIN TELECOM.

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

En cas de résiliation par le Client d'un Contrat de Souscription avant la fin de la durée minimale d'engagement, des indemnités de résiliation et des frais de gestion administrative dont les montants sont précisés dans la fiche tarifaire applicable seront facturés par DAUPHIN TELECOM au Client, sauf si la résiliation est motivée par l'un des cas suivants :

- un manquement de la part de DAUPHIN TELECOM,
- un cas de force majeure,
- un motif légitime, sur présentation des pièces justificatives, notamment en cas de déménagement dans une zone où les Services auxquels il a souscrit ne sont pas offerts, d'handicap physique incompatible avec l'utilisation des Services, de placement en détention dans un établissement pénitentiaire pour une durée de plus de trois mois, de surendettement ou faillite personnelle, redressement ou liquidation judiciaire, de décès, déménagement à l'étranger, mise sous tutelle ou curatelle, hausse tarifaire au sens du Code de la consommation ou licenciement du Client en CDI.

1.2. Résiliation pour manquement

DAUPHIN TELECOM ne pourra résilier tout ou partie d'un Contrat de Souscription avant la fin de la durée minimale d'engagement que dans le cas d'une faute du Client (utilisation des Services dans des conditions contraires au

Contrat, non-respect des conditions financières) de survenance d'un cas de force majeure l'empêchant de fournir tout ou partie des Services, modification du cadre législatif et/ ou réglementaire ne permettant plus la fourniture des Services dans les conditions prévues au Contrat de Souscription.

2. MOTIFS DE RESILIATION

2.1. Les cas de force majeure :

Selon le principe posé par l'article 1218 du Code civil, lorsqu'un événement extérieur, imprévisible, irrésistible se produit, celui qui le subit est libéré d'exécuter ses obligations et n'est donc pas obligé de réparer le dommage qui a pu être causé. De la même façon, son cocontractant n'est pas non plus tenu d'exécuter ses propres engagements. Exemple : catastrophe naturelle, inondation, incendie...

2.2. Les motifs légitimes & Pièces justificatives :

- En cas de déménagement dans une zone où les Services auxquels il a souscrit ne sont pas offerts par DAUPHIN TELECOM >>> Justificatif de domicile
- D'handicap physique incompatible avec l'utilisation des Services. >>> Attestation de l'Allocation adulte handicapé (AAH), d'une rente accident du travail ou d'une pension d'invalidité
- Placement en détention dans un établissement pénitentiaire pour une durée de plus de trois mois. >>> Tout document administratif mentionnant cette détention
- Situation de surendettement et de faillite personnelle du particulier >>> Tout document administratif ou décision de justice confirmant l'état de surendettement
- Redressement ou liquidation judiciaire. >>> Copie du jugement qui prononce la liquidation judiciaire
- De décès. >>> Acte de décès
- Mise sous tutelle ou curatelle. >>> Décision de justice
- Hausse tarifaire au sens du Code de la consommation >>> l'article L224-33 du code de la

consommation, Tout projet de modification des conditions contractuelles est notifié par le fournisseur de services de communications électroniques au consommateur, de manière claire et compréhensible, sur support durable au moins un mois avant son entrée en vigueur. Ce même projet informe le consommateur qu'il peut, s'il n'accepte pas ces nouvelles conditions, résilier le contrat sans aucun frais et sans droit à dédommagement dans un délai de quatre mois suivant la notification du projet de modification.

- Licenciement du Client en CDI. » >>> Attestation du Pôle emploi ou de l'employeur

3. FRAIS DE RESILIATION

Informations accessibles :

- Sur les grilles Tarifaires (pied de page des sites internet)
- Sur les mentions légales des offres (site internet et catalogues produits)
- Abonnements Mobile :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 [adresse en fonction de l'entité]. 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 avant la date de fin d'engagement, 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 sont équivalents à 100% des sommes restantes dues jusqu'au 12 premiers mois puis 20% du montant des abonnements restant à courir jusqu'à l'expiration de l'engagement.
- Abonnement Fibre : 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 [adresse en fonction de l'entité]. 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) ou 90€ (pour les contrats professionnels) ainsi qu'une indemnité de résiliation égale à 100% du montant des abonnements

restant à courir jusqu'au 12 premiers mois puis 20% 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.

Abonnements ADSL/VDSL et ligne VGA : 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 [adresse en fonction de l'entité]. 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 90€ pour les contrats de – de 12 mois et de 45€ pour les contrats de plus de 12 mois ainsi que 15€ pour la ligne VGA. Les équipements terminaux en location (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. Sans 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.

4. RESILIATION POUR IMPAYES ET REOUVERTURE

Dans le cas où le client opère à une réouverture dans le mois suivant la réception de la facture de résiliation, celui-ci voit sa facture de résiliation annulée.

Dans le cas où le client opère à une réouverture dans un délai inférieur à 3 mois suivant la réception de la facture de résiliation, celle-ci est due à 50%. Dans le cas où le client opère à une réouverture dans un délai supérieur à 3 mois à compter de la réception de la facture de résiliation, celle-ci est due à 100%.