

# CONDITIONS GENERALES DE VENTE D'EQUIPEMENTS

**CES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE** sont destinées aux clients particuliers, agissant comme tels en dehors de toute activité professionnelle, qui souhaitent acquérir un équipement télécom. Les professionnels souhaitant bénéficier des services et souscrire à une offre commerciale de DAUPHIN TELECOM sont invités à se rapprocher du service commercial professionnel de DAUPHIN TELECOM.

**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](mailto: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](mailto:info@dauphintelecom.com)

## 1 - OBJET

Les présentes Conditions Générales de vente régissent les conditions dans lesquelles DAUPHIN TELECOM vend au Client des équipements ou des accessoires. Ces Conditions Générales de Vente ne s'appliquent qu'aux commandes livrables à Saint-Martin, Saint-Barthélemy, la Guadeloupe, la Martinique et la Guyane. Elles peuvent être, le cas échéant, complétées par des conditions particulières précisant les conditions propres à certaines ventes.

## 2 - DEFINITIONS

« **Client** » : désigne la personne physique majeure domiciliée dans les Zones d'Activité à l'adresse fournie dans le Contrat de Souscription, titulaire du Contrat et l'ayant conclu pour les besoins de son usage personnel et privé.

« **Conditions Générales de Vente** » : désigne le présent document.

« **Équipement** » : désigne tout matériel proposé à la vente par DAUPHIN TELECOM et pour lequel le Client passe une commande (notamment téléphone mobile, smartphone, routeur, modem).

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

## 3. COMMANDE D'EQUIPEMENT

### 3.1. Commande

Les Equipements sont proposés seuls ou avec la souscription concomitante/ renouvellement concomitant d'une offre DAUPHIN TELECOM (abonnement, offre prépayée) dont les conditions générales d'abonnement et, le cas échéant, la durée minimale d'engagement, sont portées à la connaissance du Client lors de la souscription à l'offre.

Avant toute commande le Client est invité à consulter l'ensemble des caractéristiques de l'Équipement qu'il envisage d'acquérir.

La commande d'équipement se fait exclusivement en boutique, sous réserve de disponibilité de l'Équipement.

Toute commande implique l'acceptation expresse, entière et sans réserve, par le Client, des présentes Conditions Générales de Vente ainsi, le cas échéant, des conditions particulières s'y rapportant et enfin, lorsque l'achat est concomitant à la souscription d'une offre de DAUPHIN TELECOM des Conditions Générales d'Abonnement ou tout autre document s'y rapportant attachés à l'offre souscrite.

DAUPHIN TELECOM attire l'attention du Client sur le fait que le prix préférentiel des Equipements avec abonnement est conditionné à la souscription d'une offre DAUPHIN TELECOM au tarif en vigueur au jour de la souscription pour

une durée minimale de 12 ou 18 ou 24 mois précisée dans le contrat de souscription.

Tous les Equipements proposés à un tarif préférentiel avec souscription d'une offre DAUPHIN TELECOM sont également proposés à la vente sans abonnement, moyennant l'application d'un tarif standard.

Les Equipements restent la propriété de DAUPHIN TELECOM jusqu'au paiement intégral de leur prix par le Client. Les risques relatifs aux Equipements (notamment vol, perte, détérioration) sont transférés au Client à la mise à disposition de l'Equipement.

### **3.2. Vente à distance ou hors établissement**

En cas d'achat de l'Equipement à distance ou hors établissement, le Client a la faculté de se rétracter sans donner de motif dans un délai de quatorze jours après le jour de la conclusion du contrat de vente.

Pour exercer le droit de rétractation, le Client doit notifier à DAUPHIN TELECOM - 12, rue de la République - Marigot- 97150 SAINT MARTIN - info@dauphintelecom.com sa décision de rétractation au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste ou courrier électronique).

A cet effet, le Client peut utiliser le modèle de formulaire de rétractation qui lui est remis par DAUPHIN TELECOM.

Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que le Client transmette sa décision de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation. En cas de rétractation exercée dans les conditions susmentionnées, DAUPHIN TELECOM procèdera au remboursement de tous les paiements reçus, y compris les frais de livraison (à l'exception des frais supplémentaires découlant du choix du Client d'un mode de livraison autre que le mode moins coûteux de livraison standard proposé par DAUPHIN TELECOM) sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours après que le Client a informé DAUPHIN TELECOM de sa décision de rétractation du Contrat.

Le remboursement sera effectué selon le même moyen de paiement que celui utilisé pour la transaction initiale, sauf si le Client convient expressément d'un moyen différent. En tout état

de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour le Client.

Les Equipements devront être renvoyés ou rendus à l'adresse suivante : DAUPHIN TELECOM - 12, rue de la République - Marigot- 97150 SAINT MARTIN sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours après que le Client a informé DAUPHIN TELECOM de sa décision de rétractation. Ce délai est réputé respecté si les Equipements sont renvoyés avant l'expiration du délai de quatorze jours. Le Client prendra en charge les frais directs de renvoi du bien.

La responsabilité du Client ne pourra être engagée qu'à l'égard de la dépréciation des Equipements résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ces Equipements.

## **4 - DISPONIBILITE DES EQUIPEMENTS**

Les prix standards sont valables tant que les Equipements sont disponibles chez DAUPHIN TELECOM. Les prix promotionnels sont valables pendant la durée de validité de la promotion. DAUPHIN TELECOM attire l'attention du Client sur le Client que, de manière exceptionnelle, il peut rencontrer des difficultés d'approvisionnement. Dans un tel cas, DAUPHIN TELECOM ne pourra pas satisfaire la commande d'Equipement.

## **5 - MISE A DISPOSITION**

DAUPHIN TELECOM mettra les Equipements à disposition en boutique le jour de la commande. Il appartient au Client de s'assurer du bon état de l'Equipement mis à disposition.

## **6. CONDITIONS FINANCIERES**

### **6.1. Tarifs**

Les prix des Equipements sont exprimés en euros, et s'entendent Toutes Taxes Comprises (TTC) et sont ceux en vigueur au jour de la passation de la commande par le Client.

Le prix inclut, lors de l'achat d'un équipement électrique ou électronique, une contribution environnementale, en application du décret n° 2005- 829 du 20 juillet 2005 relatif à la

composition des équipements électriques et électroniques et à l'élimination des déchets issus de ces équipements, et la rémunération pour copie privée dont le montant est collecté à la source. Les promotions ne sont pas cumulables entre elles.

## 6.2 Facturation et paiement

La facture est établie par DAUPHIN TELECOM à la commande par le Client. Le paiement intervient à la mise à disposition de l'Équipement, au choix du Client :

- Par carte bancaire
- Par espèce

Le rejet du paiement entraînera l'annulation de la commande

## 6.3. Garanties financières

Un chèque de caution est demandé au client d'un forfait Mobile illimité premium à 99.90€/mois pendant 18 mois. Le montant du chèque de caution correspond la différence entre le prix hors promo et le prix payé par le client sur le téléphone. Ce chèque n'est pas encaissé et est remis au client ou détruit après la période d'engagement.

## 7. DONNEES A CARACTERE PERSONNELLES

**7.1** 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.

**7.2** 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 réglementation 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.

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

**7.4** 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](mailto: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](http://www.dauphintelecom.com) ; l'ensemble des informations lui sera alors communiqué sur l'adresse e-mail qu'il aura renseignée à son inscription.

**7.5** Règles spécifiques au démarchage téléphonique Tout consommateur peut s'inscrire gratuitement sur une liste d'opposition dénommée « Bloctel » afin de ne plus être démarché téléphoniquement par un professionnel avec lequel il n'a pas de relation contractuelle en cours.

Le consommateur peut s'inscrire sur le site [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr) ou par courrier adressé à : Société Opposetel, Service Bloctel, 6, rue Nicolas Siret - 10 000 Troyes

## 8. SERVICE APRES VENTE

### 8.1. Service Clients

Le Client pourra contacter problème pour toute question ou problème qu'il rencontrerait dans l'exécution du Contrat :

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

## 8.2. Garanties légales

Pour tout Equipement acheté par le Client auprès de DAUPHIN TELECOM, celui-ci bénéficie de la garantie légale de conformité et de la garantie relative aux défauts de la chose vendue. Les dommages d'origine externe ou consécutifs à une mauvaise utilisation de l'Equipement par le Client ou à une utilisation non conforme, une intervention autre que celle des personnes habilitées par le constructeur, les dommages résultant d'un choc, d'une mauvaise utilisation, d'une exposition à l'humidité (oxydation), sont exclus de la garantie.

En cas de mise en œuvre de l'une de ces garanties, le Client en informera DAUPHIN TELECOM par lettre recommandée avec accusé de réception envoyée à l'adresse suivante : DAUPHIN TELECOM - Service Clients - 12 Rue de la République, Marigot - 97150 ST MARTIN

Lorsqu'il agit en garantie légale de conformité, le consommateur :

- bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir ;
- peut choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L. 217-9 du code de la consommation ;
- est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant les vingt-quatre mois suivant la délivrance du bien, sauf pour les biens d'occasion. La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale éventuellement consentie.

Le consommateur peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens de l'article 1641 du code

civil. Dans cette hypothèse, il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du code civil.

### 8.2.1. Garantie de conformité

La garantie de conformité pourra être mise en œuvre par le Client dans les 2 ans suivants la livraison de l'Equipement dans les conditions ci-après rappelées.

**Article L.217-4** du Code de la consommation : Le bien est conforme au contrat s'il répond notamment, le cas échéant, aux critères suivants :

- 1° Il correspond à la description, au type, à la quantité et à la qualité, notamment en ce qui concerne la fonctionnalité, la compatibilité, l'interopérabilité, ou toute autres caractéristiques prévues au contrat
- 2° Il est propre à tout usage spécial recherché par le consommateur, porté à la connaissance du vendeur au plus tard au moment de la conclusion du contrat et que ce dernier a accepté ;
- 3° Il est délivré avec tous les accessoires et les instructions d'installation, devant être fournis conformément au contrat ;
- 4° Il est mis à jour conformément au contrat.

**Article L217-5** du Code de la consommation : « I.- En plus des critères de conformité au contrat, le bien est conforme s'il répond aux critères suivants :

- 1° Il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien de même type, compte tenu, s'il y a lieu, de toute disposition du droit de l'Union européenne et du droit national ainsi que de toutes les normes techniques ou, en l'absence de telles normes techniques, des codes de conduite spécifiques applicables au secteur concerné ;
- 2° Le cas échéant, il possède les qualités que le vendeur a présentées au consommateur sous forme d'échantillon ou de modèle, avant la conclusion du contrat ;
- 3° Le cas échéant, les éléments numériques qu'il comporte sont fournis selon la version la plus récente qui est disponible au moment de la conclusion du contrat, sauf si les parties en conviennent autrement ;

4° Le cas échéant, il est délivré avec tous les accessoires, y compris l'emballage, et les instructions d'installation que le consommateur peut légitimement attendre ;

5° Le cas échéant, il est fourni avec les mises à jour que le consommateur peut légitimement attendre, conformément aux dispositions de l'article L. 217-19 ;

6° Il correspond à la quantité, à la qualité et aux autres caractéristiques, y compris en termes de durabilité, de fonctionnalité, de compatibilité et de sécurité, que le consommateur peut légitimement attendre pour des biens de même type, eu égard à la nature du bien ainsi qu'aux déclarations publiques faites par le vendeur, par toute personne en amont dans la chaîne de transactions, ou par une personne agissant pour leur compte, y compris dans la publicité ou sur l'étiquetage.

II. Toutefois, le vendeur n'est pas tenu par toutes déclarations publiques mentionnées à l'alinéa qui précède s'il démontre :

1° Qu'il ne les connaissait pas et n'était légitimement pas en mesure de les connaître ;

2° Qu'au moment de la conclusion du contrat, les déclarations publiques avaient été rectifiées dans des conditions comparables aux déclarations initiales ; ou

3° Que les déclarations publiques n'ont pas pu avoir d'influence sur la décision d'achat.

III. Le consommateur ne peut contester la conformité en invoquant un défaut concernant une ou plusieurs caractéristiques particulières du bien, dont il a été spécifiquement informé qu'elles s'écartaient des critères de conformité énoncés au présent article, écart auquel il a expressément et séparément consenti lors de la conclusion du contrat. »

**Article L217-6** du Code de la consommation :  
« Lorsqu'à l'occasion du contrat, un traitement de données à caractère personnel est opéré par le professionnel, un manquement de sa part aux obligations lui incombant au titre du règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 et de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, dès lors que ce manquement entraîne le non-respect d'un ou de plusieurs critères de conformité énoncés à la

présente section, est assimilé à un défaut de conformité, sans préjudice des autres recours prévus par ces textes ».

**Article L217-7** du Code de la consommation :  
« Les défauts de conformité qui apparaissent dans un délai de vingt-quatre mois à compter de la délivrance du bien, y compris du bien comportant des éléments numériques, sont, sauf preuve contraire, présumés exister au moment de la délivrance, à moins que cette présomption ne soit incompatible avec la nature du bien ou du défaut invoqué.

Pour les biens d'occasion, ce délai est fixé à douze mois.

Lorsque le contrat de vente d'un bien comportant des éléments numériques prévoit la fourniture continue d'un contenu numérique ou d'un service numérique, sont présumés exister au moment de la délivrance du bien les défauts de conformité qui apparaissent :

1° Durant un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien, lorsque le contrat prévoit cette fourniture pendant une durée inférieure ou égale à deux ans ou lorsque le contrat ne détermine pas la durée de fourniture

2° Durant la période durant laquelle le contenu numérique ou le service numérique est fourni en vertu du contrat, lorsque celui-ci prévoit cette fourniture pendant une durée supérieure à deux ans. »

**Article L217-8** du Code de la consommation :  
« En cas de défaut de conformité, le consommateur a droit à la mise en conformité du bien par réparation ou remplacement ou, à défaut, à la réduction du prix ou à la résolution du contrat, dans les conditions énoncées à la présente sous-section.

Le consommateur a, par ailleurs, le droit de suspendre le paiement de tout ou partie du prix ou la remise de l'avantage prévu au contrat jusqu'à ce que le vendeur ait satisfait aux obligations qui lui incombent au titre du présent chapitre, dans les conditions des articles 1219 et 1220 du code civil.

Les dispositions du présent chapitre sont sans préjudice de l'allocation de dommages et intérêts. »

**Article L217-9** du Code de la consommation :  
« Le consommateur est en droit d'exiger la mise en conformité du bien aux critères énoncés dans la sous-section 1 de la présente section.

Le consommateur sollicite auprès du vendeur la mise en conformité du bien, en choisissant entre la réparation et le remplacement. A cette fin, le consommateur met le bien à la disposition du vendeur. »

**Article L217-10** du Code de la consommation :  
« La mise en conformité du bien a lieu dans un délai raisonnable qui ne peut être supérieur à trente jours suivant la demande du consommateur et sans inconvénient majeur pour lui, compte tenu de la nature du bien et de l'usage recherché par le consommateur.

La réparation ou le remplacement du bien non conforme inclut, s'il y a lieu, l'enlèvement et la reprise de ce bien et l'installation du bien réparé ou du bien de remplacement par le vendeur.

Un décret précise les modalités de la mise en conformité du bien. »

**Article L217-11** du Code de la consommation :  
« La mise en conformité du bien a lieu sans aucun frais pour le consommateur.

Le consommateur n'est pas tenu de payer pour l'utilisation normale qu'il a faite du bien remplacé pendant la période antérieure à son remplacement. »

**Article L217-12** du Code de la Consommation :  
« Le vendeur peut ne pas procéder selon le choix opéré par le consommateur si la mise en conformité sollicitée est impossible ou entraîne des coûts disproportionnés au regard notamment :

1° De la valeur qu'aurait le bien en l'absence de défaut de conformité ;

2° De l'importance du défaut de conformité ; et

3° De la possibilité éventuelle d'opter pour l'autre choix sans inconvénient majeur pour le consommateur.

Le vendeur peut refuser la mise en conformité du bien si celle-ci est impossible ou entraîne des coûts disproportionnés notamment au regard des 1° et 2°.

Lorsque ces conditions ne sont pas respectées, le consommateur peut, après mise en demeure, poursuivre l'exécution forcée en nature de la solution initialement sollicitée, conformément aux articles 1221 et suivants du code civil.

Tout refus par le vendeur de procéder selon le choix du consommateur ou de mettre le bien en conformité, est motivé par écrit ou sur support durable.

**Article L217-13** du Code de la Consommation :  
« Tout bien réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité bénéficie d'une extension de cette garantie de six mois.

Dès lors que le consommateur fait le choix de la réparation mais que celle-ci n'est pas mise en œuvre par le vendeur, la mise en conformité par le remplacement du bien fait courir, au bénéfice du consommateur, un nouveau délai de garantie légale de conformité attaché au bien remplacé. Cette disposition s'applique à compter du jour où le bien de remplacement est délivré au consommateur. »

**Article L217-14** du Code de la Consommation  
« Le consommateur a droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat dans les cas suivants :

1° Lorsque le professionnel refuse toute mise en conformité ;

2° Lorsque la mise en conformité intervient au-delà d'un délai de trente jours suivant la demande du consommateur ou si elle lui occasionne un inconvénient majeur ;

3° Si le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte l'installation du bien réparé ou de remplacement ou les frais y afférents ;

4° Lorsque la non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable.

Le consommateur n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur, ce qu'il incombe au vendeur de démontrer. Le présent alinéa n'est pas applicable aux contrats dans lesquels le consommateur ne procède pas au paiement d'un prix ».

**Article L217-15** du Code de la consommation : Dans les cas prévus à l'article L. 217-14, le consommateur informe le vendeur de sa décision d'obtenir une réduction du prix du bien.

La réduction du prix est proportionnelle à la différence entre la valeur du bien délivré et la valeur de ce bien en l'absence du défaut de conformité. »

**Article L217-16** du Code de la consommation : Dans les cas prévus à l'article L. 217-14, le consommateur informe le vendeur de sa décision de résoudre le contrat. Il restitue les biens au vendeur aux frais de ce dernier. Le vendeur rembourse au consommateur le prix payé et restitue tout autre avantage reçu au titre du contrat.

Si le défaut de conformité ne porte que sur certains biens délivrés en vertu du contrat de vente, le consommateur a le droit à la résolution du contrat pour l'ensemble des biens, même ceux non couverts par le présent chapitre, si l'on ne peut raisonnablement attendre de lui qu'il accepte de garder les seuls biens conformes.

Pour les contrats mentionnés au II de l'article L. 217-1, prévoyant la vente de biens et, à titre accessoire, la fourniture de services non couverts par le présent chapitre, le consommateur a droit à la résolution de l'ensemble du contrat. En outre, dans le cas d'une offre groupée au sens de l'article L. 224-42-2, le consommateur a le droit à la résolution de l'ensemble des contrats y afférents.

Les obligations respectives des parties au contrat, mentionnées à l'article L. 224-25-22 et relatives aux conséquences de la résolution pour les contenus numériques et les services numériques, sont applicables à la résolution du contrat de vente d'un bien comportant des éléments numériques.

**Article L217-17** du Code de la consommation : « Le remboursement au consommateur des sommes dues par le vendeur au titre de la présente sous-section est effectué dès réception

du bien ou de la preuve de son renvoi par le consommateur et au plus tard dans les quatorze jours suivants.

Le vendeur rembourse ces sommes en recourant au même moyen de paiement que celui utilisé par le consommateur lors de la conclusion du contrat, sauf accord exprès de ce dernier et en tout état de cause sans frais supplémentaire. »

### **8.2.2. Garantie des défauts de la chose vendue**

La garantie des défauts de la chose vendue pourra être mise en œuvre par le Client dans les 2 ans suivants la découverte du vice dans les conditions suivantes.

**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 1642** du Code civil : « Le vendeur n'est pas tenu des vices apparents et dont l'acheteur a pu se convaincre lui-même. »

**Article 1643** du Code civil : « Il est tenu des vices cachés, quand même il ne les aurait pas connus, à moins que, dans ce cas, il n'ait stipulé qu'il ne sera obligé à aucune garantie.

**Article 1644** du Code Civil : « Dans le cas des articles 1641 et 1643, l'acheteur a le choix de rendre la chose et de se faire restituer le prix, ou de garder la chose et de se faire rendre une partie du prix. »

**Article 1645** du Code Civil : Si le vendeur connaissait les vices de la chose, il est tenu, outre la restitution du prix qu'il en a reçu, de tous les dommages et intérêts envers l'acheteur. »

**Article 1646** du Code Civil : « Si le vendeur ignorait les vices de la chose, il ne sera tenu qu'à la restitution du prix, et à rembourser à l'acquéreur les frais occasionnés par la vente. »

**Article 1647** du Code Civil : « Si la chose qui avait des vices a péri par suite de sa mauvaise qualité, la perte est pour le vendeur, qui sera tenu envers l'acheteur à la restitution du prix et aux autres dédommagements expliqués dans les deux articles précédents. Mais la perte arrivée par cas fortuit sera pour le compte de l'acheteur. »

### **8.3. 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.

### **8.4. 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. Cette saisine n'exclut pas le droit du Client de porter sa réclamation à l'égard de DAUPHIN TELECOM devant les tribunaux français compétents