

Le contrat de service régissant les relations entre DIGICEL et le Client ayant souscrit aux Offres DIGICEL Forfait (ci-après dénommé le « Contrat ») est constitué des documents suivants, remis au Client au moment de la souscription à l'offre :

- les présentes conditions générales (ci-après dénommées les « Conditions Générales Forfait Grand Public ») ;
- les conditions particulières Forfait Grand Public (ci-après dénommées les « Conditions Particulières ») ;
- le formulaire de souscription Forfait Grand Public (ci-après dénommé le « Formulaire de Souscription ») ;
- les conditions générales de vente en ligne pour les offres souscrites sur le site [www.webstore.digicel.fr](http://www.webstore.digicel.fr) (ci-après les « Conditions Générales de Vente en ligne ») ;
- le Guide des Offres Forfaits Grand Public (ci-après dénommé le « Guide des Offres ») ;
- le récapitulatif contractuel.

Les modalités de souscription aux forfaits DIGICEL sur le site [www.webstore.digicel.fr](http://www.webstore.digicel.fr) sont définies au sein des Conditions Générales de Vente en ligne. En cas de contradiction entre les présentes Conditions Générales de Service et les Conditions Générales de Vente en ligne, ces dernières s'appliqueront.

Dans le cas où l'une des dispositions des présentes Conditions Générales serait déclarée contraire aux législations ou réglementations en vigueur, cette disposition sera déclarée non-écrite.

## 1. OBJET

1.1. DIGICEL fournit un service de radiocommunication publique selon les normes 3G/3G+/4G/4G+ (ci-après dénommé le « Service Principal ») permettant au Client se situant dans la zone couverte par le réseau DIGICEL, d'émettre et de recevoir des communications voix et data au moyen d'une carte SIM/USIM à insérer dans un téléphone mobile compatible, ou de l'activation via le QR code remis par DIGICEL de la eSIM, le cas échéant. Par carte SIM/USIM, DIGICEL entend inclure dans les présentes conditions générales de service la carte SIM/USIM embarquée, dite eSIM ou encore Embedded SIM, laquelle désigne une carte SIM/USIM directement intégrée à un terminal lors de sa fabrication et interfacée au réseau DIGICEL après avoir été activée. Dans cette hypothèse, le service de DIGICEL est fourni sous réserve de l'activation de la carte eSIM au moyen du ticket eSIM remis par DIGICEL et contenant le QR de la eSIM. Une carte de couverture du réseau DIGICEL est disponible sur [www.digicel.fr](http://www.digicel.fr).

Le Service Principal est complété par des services complémentaires qui sont automatiquement accessibles au Client, et des services optionnels offerts ou souscrits au choix du Client. L'ensemble des services offerts par DIGICEL est ci-après dénommé le « Service ».

1.2. Dans le cadre de la souscription à un Forfait DIGICEL, le Client dispose, sauf exception expressément indiquée dans les Conditions Particulières et/ou le Guide des Offres, du mode de gestion suivant : Service Forfait Bloqué, dont le contenu, le fonctionnement, le prix et les modalités de paiement sont définis dans les Conditions Particulières ou le Guide des Offres.

## 2. SOUSCRIPTION

La souscription au Service s'effectue auprès de DIGICEL ou d'un distributeur agréé par DIGICEL (ci-après dénommé le « Distributeur »).

### 2.1. Conditions de souscription

Le Contrat est conclu sous réserve de :

- la fourniture à DIGICEL ou ses Distributeurs :
- des présentes Conditions Générales, des Conditions Particulières et du Formulaire de Souscription dûment complétés et signés par le Client au moment de la souscription ;
- des pièces justificatives suivantes : une pièce d'identité officielle en cours de validité ; un justificatif de domicile datant de moins 3 mois justifiant d'une résidence principale en Zone Locale (Martinique, Guadeloupe, Guyane, St-Barthélemy ou St-Martin partie française) ; le cas échéant, un mandat de prélèvement SEPA signé et un relevé d'identité bancaire contenant les références IBAN/BIC d'un compte courant domicilié dans un état appliquant la norme SEPA. En cas de dossier incomplet, le Client doit fournir les pièces justificatives manquantes au plus tard 8 jours après la demande de DIGICEL.
- l'encaissement effectif par DIGICEL de l'avance sur consommations et/ou du dépôt de garantie mentionnés à l'article 3.1. des présentes Conditions Générales. A défaut, le Contrat sera résolu de plein droit.

DIGICEL se réserve par ailleurs le droit de refuser la souscription de tout nouveau Contrat :

- pour des motifs légitimes tels que notamment la mauvaise foi du Client, la commission de fraudes ou de tentatives de fraudes à l'encontre de DIGICEL (sur la base des informations relevées et conservées par DIGICEL)
- lorsque des dettes nées d'un contrat conclu avec DIGICEL ne sont pas intégralement réglées au jour de la demande de souscription.

### 2.2. Vente à distance

Conformément à l'article L.221-18 du Code de la consommation, le Client dispose d'un délai de (14) quatorze jours pour exercer son droit de rétractation d'un Contrat à distance, à la suite d'un démarchage téléphonique ou d'un Contrat hors établissement, sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres coûts que ceux prévus aux articles L.221-23 à L.221-25 du code de la consommation. Le délai de 14 jours court à compter :

- De la signature du Contrat, ou
- De la réception de la carte SIM/USIM (ou, le cas échéant, du ticket contenant le QR code d'activation de la carte eSIM) et/ou du téléphone mobile si livré(é)(s).

Le Client exerce son droit de rétractation dans le délai précité auprès du Service Clients suivant les modalités définies à l'article L.221-21, en adressant par voie postale à DIGICEL service rétractation - Oasis - quartier Bois Rouge - 97224 DUCOS ou par mail à l'adresse [contact@digicelgroup.fr](mailto:contact@digicelgroup.fr), un courrier exprimant sans ambiguïté, sa volonté de se rétracter. Dans le cas d'un Contrat conclu à distance, à la suite d'un démarchage téléphonique, ou d'un Contrat conclu en ligne sur internet, et dont le Client a demandé l'exécution avant la fin du délai de rétractation, la demande de conservation du numéro prévue à l'article L.44 du code des postes et des communications électroniques adressée durant ce délai à un autre opérateur auprès duquel il souscrit un nouveau contrat entraîne, pour le Client, des obligations de renvoi ou de restitution du téléphone mobile acheté avec une offre DIGICEL dans les délais prévus à l'article 12.7 des présentes Conditions Générales. Le Client verse par ailleurs à DIGICEL un montant correspondant au service fourni dans des conditions identiques à celles prévues à l'article L.221-25 du code de la consommation, sous réserve que le montant corresponde au service fourni jusqu'au portage effectif du numéro. Enfin, DIGICEL est tenue de rembourser les sommes versées dans des conditions identiques à celles prévues à l'article L.221-24 du code de la consommation, sous réserve du délai de remboursement, qui court à compter du portage effectif du numéro. DIGICEL attire l'attention du Client sur le fait qu'une demande de rétractation effectuée après une première demande de portabilité risque de conduire à une interruption de service ainsi qu'à la perte du numéro. L.224-31 du code de la consommation permet dans ce cas au Client de demander à bénéficier d'une nouvelle portabilité du numéro (vers son opérateur initial ou un opérateur tiers), conformément aux dispositions énoncées ci-avant. Cette nouvelle demande de portabilité doit cependant impérativement être effectuée par le Client auprès de l'opérateur initial ou opérateur tiers dans le délai des 14 jours ; à défaut le Client s'expose à devoir payer l'intégralité des frais de résiliation à DIGICEL. En cas d'absence d'une nouvelle demande de portabilité de la part du Client dans ce délai de 14 jours, ce dernier est donc parfaitement informé que DIGICEL ne retournera pas sa ligne chez son opérateur initial et que celle-ci sera par conséquent réutilisée définitivement.

## 3. GARANTIES

3.1. Postérieurement à la souscription du Contrat, DIGICEL pourra demander au Client le versement d'une avance sur consommation dans les cas suivants :

- survenance d'un incident ou d'un retard de paiement ;
- lorsque le Client est inscrit sur le fichier des impayés mentionné à l'article 8 des présentes Conditions Générales ;
- lorsqu'un chèque émis par le Client est déclaré irrégulier par le Fichier National des Chèques Irréguliers ;
- en cas de constatation d'une évolution particulièrement anormale des consommations. L'avance sur consommation demandée à ce titre ne pourra alors excéder la totalité des sommes dues par le Client. Sauf conditions particulières, l'avance sur consommation vient en déduction des sommes dues par le Client. Dans l'attente du paiement de l'avance sur consommation ou en cas de refus de verser cette avance, DIGICEL peut limiter ou suspendre l'accès au Service selon les modalités définies à l'article 11. des présentes ;
- demande d'accès au Service Voyage.
- dans le cadre de toute souscription à une Offre Forfait DIGICEL sans engagement.

Le dépôt de garantie est restitué au Client, par virement ou

chèque bancaire à la discrétion de DIGICEL, dans un délai de 10 jours à compter du paiement de sa dernière facture, une compensation pouvant être opérée avec les sommes restant dues par le Client à DIGICEL.

3.2. Postérieurement à la souscription du Contrat, DIGICEL pourra demander au Client le versement d'une avance sur consommation dans les cas suivants :

- survenance d'un incident ou d'un retard de paiement ;
- lorsque le Client est inscrit sur le fichier des impayés mentionné à l'article 8 des présentes Conditions Générales ;
- lorsqu'un chèque émis par le Client est déclaré irrégulier par le Fichier National des Chèques Irréguliers ;
- en cas de constatation d'une évolution particulièrement anormale des consommations. L'avance sur consommation demandée à ce titre ne pourra alors excéder la totalité des sommes dues par le Client. Sauf conditions particulières, l'avance sur consommation vient en déduction des sommes dues par le Client. Dans l'attente du paiement de l'avance sur consommation ou en cas de refus de verser cette avance, DIGICEL peut limiter ou suspendre l'accès au Service selon les modalités définies à l'article 11. des présentes ;
- demande d'accès au Service Voyage.
- dans le cadre de toute souscription à une Offre Forfait DIGICEL sans engagement.

## 4. DURÉE ET MISE EN SERVICE

4.1. Le Contrat prend effet à la date de mise en service de la ligne. Il est conclu pour une durée indéterminée, le cas échéant assortie d'une période initiale d'engagement de 12 ou 24 mois telle que définie au Contrat selon les modalités souscrites par le Client.

4.2. Sauf dispositions contraires, DIGICEL s'engage à attribuer un numéro d'appel et à ouvrir l'accès au Service au plus tard dans les 5 jours ouvrés suivant la réception de l'intégralité des documents mentionnés à l'article 2.1. des présentes et, le cas échéant, de l'encaissement de l'avance sur consommation ou du dépôt de garantie mentionnés à l'article 3.1. des présentes.

4.3. Lorsque le Contrat est conclu à distance, le délai de mise en service est porté à 8 jours. Pendant ce délai, DIGICEL pourra permettre un accès partiel au Service dans l'attente des documents et des garanties susmentionnées. Pour les commandes passées sur [www.webstore.digicel.fr](http://www.webstore.digicel.fr) l'activation de la carte SIM/USIM est soumise à la demande d'activation du Client faite en ligne sur le site.

## 5. CARTE SIM/USIM

5.1. DIGICEL remet une carte SIM/USIM au Client qui lui permet d'accéder au Service. Cette carte reste la propriété insaisissable, inaliénable et incessible de DIGICEL.

5.2. Le Client est seul responsable de l'utilisation et de la conservation de la carte SIM/USIM, laquelle peut être remplacée par DIGICEL pour des raisons techniques ou en cas de fraude, sans délai et sans frais en l'absence de faute du Client.

5.3. Carte SIM/USIM est conçue pour fonctionner dans des terminaux agréés 3G, 3G+, 4G et/ou 4G+, l'utilisation de ces terminaux étant seule conforme à la destination de cette carte. Le Client s'interdit d'intégrer la carte SIM/USIM dans un équipement autre qu'un téléphone mobile.

5.4. A chaque carte SIM/USIM est affecté un code confidentiel d'accès au réseau (code PIN), qu'il appartient au Client d'activer. Il appartient au Client d'assurer la confidentialité de ce code, ce code permettant à ce dernier de se prémunir contre toute utilisation par un tiers de sa carte. Toute communication effectuée à partir de la carte SIM/USIM remise au Client est réputée émaner du Client lui-même. La responsabilité de DIGICEL ne peut être engagée en cas d'utilisation du Service consécutive à la divulgation de ce code. Si le Client compose successivement 3 codes PIN erronés, la délivrance par DIGICEL d'un code de déblocage de la carte SIM/USIM (code PUK) est faite aux frais du Client conformément au Guide des Offres. La manipulation successive de 10 codes erronés entraîne le blocage définitif de la carte SIM/USIM.

### 5.5. Vol, perte de la carte SIM/USIM

En cas de vol ou de perte de la carte SIM/USIM, le Client doit immédiatement en informer DIGICEL par appel au Service Clients, afin que sa ligne soit mise hors service. Le Client doit ensuite confirmer, par lettre recommandée avec accusé de réception envoyée à l'adresse mentionnée à

l'article 13.2. des présentes, la perte ou le vol de cette carte, accompagnée dans ce dernier cas d'une copie de la plainte déposée auprès des autorités compétentes.

Le Contrat reste en vigueur et les redevances, abonnements et/ou frais d'accès périodiques associés au Service continuent à être facturés jusqu'à la date de mise hors service de la ligne.

Le Client pourra obtenir une nouvelle carte SIM/USIM en se rendant dans l'un des points de vente DIGICEL, laquelle lui sera facturée dans les conditions définies au Guide des Offres. Cette carte pourra également lui être adressée dans les 5 jours suivant la date de réception de sa demande. Le Client devra en demander la remise en service en appelant le Service Clients. La carte SIM/USIM et sa remise en service seront facturées dans les conditions précisées dans le Guide des Offres en vigueur.

En cas de vol ou de perte de sa carte SIM/USIM, le crédit de communication dont le Client disposait au moment de ce vol ou de cette perte pourra être reporté sur la nouvelle carte, sous réserve que DIGICEL ait constaté ce crédit au moment de la désactivation de la carte SIM/USIM volée ou perdue.

#### 5.6. Carte eSIM

A la demande du Client disposant d'un téléphone compatible, DIGICEL remet une carte eSIM au Client, matérialisée par un ticket eSIM contenant le QR code d'activation de la eSIM. L'ensemble des éléments intégrés dans la eSIM via le QR code reste la propriété insaisissable, inaliénable et incessible de DIGICEL.

A l'instar de la carte SIM/USIM physique, le Client (i) est seul responsable de l'utilisation et de la conservation de la carte eSIM, conçue pour fonctionner uniquement avec des terminaux intégrant une carte SIM intégrée au terminal ou extractive, appelée « embedded SIM » ; (ii) s'interdit d'activer la eSIM dans un équipement autre qu'un téléphone mobile ; (iii) est responsable du choix d'activer ou non un code confidentiel associé à la eSIM. En cas de vol ou de perte du mobile intégrant une eSIM activée, ou du QR code permettant d'activer une eSIM, le Client doit immédiatement en informer DIGICEL par appel au Service Clients, afin que sa ligne soit mise hors service selon les modalités stipulées à l'article 5.5. Un nouveau ticket eSIM pourra être adressé au Client dans les 5 jours suivant sa demande, à charge pour le Client d'activer sa carte eSIM pour la remise en service à réception du ticket eSIM.

### 6. PRIX DU SERVICE

**6.1.** Les tarifs des Offres et des services optionnels, ainsi que leurs modalités d'application dont notamment celles qui concernent le décompte des communications et des connexions à Internet, sont définis dans le Guide des Offres et/ou Guide des Tarifs remis au Client lors de la souscription du Contrat. Ces tarifs sont susceptibles d'évoluer. En cas de hausse du tarif du Service Principal, DIGICEL en informera le Client au moins 1 mois avant son entrée en vigueur. Le Client pourra résilier le Contrat par courrier recommandé avec accusé de réception dans les 4 mois suivant l'entrée en vigueur de la hausse du prix.

**6.2.** Les sommes dues par le Client au titre du Service fourni exclusivement par DIGICEL peuvent comprendre :

- les frais de mise en service de la ligne et des services optionnels ;
- les frais d'accès périodiques ou l'abonnement aux services optionnels, perçus d'avance pour le ou les mois suivants ;
- les éventuels frais relatifs à un changement d'offre ;
- les redevances périodiques (redevances incluant un crédit forfaitaire de communications notamment décomptées en temps et/ou à l'acte et/ou au kilo octet) perçues d'avance pour le ou les mois suivants ;
- pour le premier paiement, un prorata des frais d'accès périodiques, de l'abonnement ou de la redevance périodique pour la période écoulée entre la date de mise en service de la ligne ou du service optionnel et la date d'émission de la facture suivante ;
- le montant des communications, notamment décomptées en temps et/ou à l'acte et/ou au kilo octet, non comprises dans les redevances périodiques.

**6.3.** Toute remise en service après interruption, limitation ou suspension du Service consécutive à une faute du Client peut donner lieu à facturation de frais de remise en service. Le montant de ces frais est défini dans le Guide des Offres.

**6.4.** DIGICEL pourra réviser une fois par an les prix des Offres et services optionnels fournis, sur la base de l'indice annuel des prix à la consommation - base 2015 - des Ménages - France - Services : communications tel que publié par l'INSEE sous la référence 001765176 consultable sur le site internet de l'INSEE (« <http://www.insee.fr> » rubrique indices), par application de la formule suivante :  $P = (P-1) \times (S/S-1)$ , dans laquelle :  
P est le prix révisé,  
P-1 est le prix en vigueur avant la date de révision,  
S est le dernier indice qui a été publié 3 mois avant la date de la révision,

S-1 est l'indice qui a été publié 15 mois avant la date de la révision.

En cas de disparition de l'indice, la formule de révision sera basée sur l'indice de remplacement choisi par l'Insee ou l'indice le plus proche communiqué préalablement par DIGICEL. Le Client sera informé du prix révisé par tous moyens, au plus tard un mois avant l'application effective du prix révisé, laquelle n'ouvre pas droit à résiliation au bénéfice du Client.

### 7. MODALITÉS DE PAIEMENT ET FACTURES

**7.1.** Les factures sont payables en Euros, au plus tard à la date d'échéance figurant sur les factures. Le Client a le choix entre plusieurs modes de paiement, précisés lors de la souscription à son Offre, en fonction des modalités commerciales de ladite Offre. Le règlement anticipé des factures ne donne lieu à aucun escompte.

**7.2.** Tout retard de paiement entraînera l'application d'une pénalité de retard égale à trois (3) fois le taux de l'intérêt légal à compter du jour suivant la date limite de paiement figurant sur la facture impayée.

**7.3.** En cas de non-paiement des sommes dues à leur échéance, DIGICEL peut faire procéder au recouvrement des sommes dues, avec l'accord du Client, faire varier la date de facturation. Tous les frais d'incident de paiement ou d'impayé, et plus généralement tous frais engendrés par le recouvrement des sommes dues, sont à la charge du Client, sauf dispositions légales ou réglementaires impératives contraires.

En cas de non-paiement des sommes dues à leur échéance, que ce soit au titre de la ligne souscrite ou de d'autres dettes nées de d'autres abonnements souscrits auprès de DIGICEL, DIGICEL se réserve le droit de limiter l'accès au Service, de suspendre la ligne et de résilier le Contrat, dans les conditions définies aux articles 11 et 12 des présentes Conditions Générales.

**7.4.** Le Client délègue DIGICEL en paiement des sommes dues aux éditeurs de contenus ou d'annuaires au titre de la consultation ou de l'utilisation de leurs services.

**7.5.** Les factures sont mises gratuitement à disposition des clients DIGICEL, dès leur émission, dans un format dématérialisé PDF, sur l'application mobile « My Digicel », dans la limite des 3 dernières factures précédant la connexion du Client au site. Cette mise à disposition sera notifiée au Client par SMS, mentionnant le total à payer. Sur simple demande adressée au Service Client (555), le Client pourra à tout moment demander à ce que les factures à venir lui soit adressées gratuitement sur support papier, ou électronique par courriel, en complément du support dématérialisé proposé par DIGICEL. La demande sera prise en compte dix jours ouvrés après la date de notification à DIGICEL.

Le Client peut également solliciter, sur demande expresse adressée au Service Client (555), que lui soit communiqué gratuitement sous format papier, à son adresse de facturation renseignée lors de la souscription, toute facture détaillée comportant des communications effectuées lors de l'un des douze derniers mois, sous réserve qu'il ne l'ait pas déjà reçue sous ce format. Elle lui est adressée dans un délai maximum de dix jours ouvrés. A la demande expresse et écrite du titulaire adressée au Service Client (DIGICEL - SERVICE CLIENT - BP 72 - 97224 DUCOS ou [contact@digicelgroup.fr](mailto:contact@digicelgroup.fr)), la facture détaillée pourra indiquer les quatre derniers chiffres des numéros appelés, conformément à l'article D. 98-5 du code des postes et des communications électroniques. Devront être jointes à la demande la copie de la pièce d'identité du titulaire et de l'utilisateur de la ligne. Cette demande devra être co-signée par l'utilisateur de la ligne, si différent du titulaire.

**7.6.** Toute réclamation relative à une facture visant à obtenir restitution du prix des prestations facturées par DIGICEL, adressée plus d'un (1) an au-delà de la date de paiement du Service est irrecevable pour cause de prescription.

La prescription est acquise au profit du Client pour les sommes dues en paiement du Service, lorsque DIGICEL ne les a pas réclamées dans un délai d'un (1) an à compter de la date de leur exigibilité. Toutefois, tout envoi par DIGICEL ou les prestataires mandatés par elle d'une lettre de relance ou d'une mise en demeure de payer, même par courrier simple, interrompt la prescription.

### 8. DONNÉES A CARACTERE PERSONNEL - ANNUAIRE UNIVERSEL

Pour fournir ses services, DIGICEL est amenée à collecter et traiter des données personnelles de ses Clients. DIGICEL s'attache alors à prendre toutes mesures nécessaires pour assurer la protection et à la confidentialité de ces données, conformément aux dispositions de la réglementation européenne applicable et à la loi « Informatique et Libertés » n° 78- 17 du 6 janvier 1978 dans sa version en vigueur.

Les conditions dans lesquelles ces données sont utilisées, et les droits que les Clients peuvent exercer à cet égard, sont exposées ci- après.

#### 8.1 Type de données

Les catégories de données que DIGICEL collecte et utilise sont les suivantes :

- données d'identité et de contact (nom, prénoms, date de naissance, adresse, numéro de téléphone, email,...) ;
- données de facturation et de règlement (coordonnées bancaires, moyens de paiement, historiques de paiement, consommations, ...) ;
- données de suivi de la relation client (correspondances,...) ;
- données de connexion et d'usages (produits et services utilisés, consommations,...) ;
- données de localisation.

#### 8.2 Utilisation

Certaines données sont indispensables à la conclusion et à l'exécution du Contrat. Elles sont nécessaires pour :

- la souscription aux offres ;
- la fourniture et l'exploitation des services ;
- la gestion de la relation client (ex. : traitement des incidents et réclamations, modifications contractuelles, demandes de portabilité ou de résiliation,...) ;
- la facturation et l'encaissement des produits et services ;
- la gestion des impayés (qui emporte notamment l'inscription du Client sur un fichier interne des impayés) ;
- la gestion des droits d'accès, de rectification, d'effacement et d'opposition susceptibles d'être exercés par le Client.

DIGICEL utilise également ces données à des fins qui ne sont pas strictement nécessaires à la fourniture des Services, mais dont l'utilisation présente un intérêt légitime. Le traitement de ces données permet :

- d'améliorer les produits et services ;
- de proposer de nouvelles offres ;
- de mettre en place des opérations commerciales (ex. : offres promotionnelles, jeux- concours, loteries publicitaires,...) ;
- d'établir des statistiques, études, sondages et tests produits ;
- de lutter contre la fraude ;
- de réaliser des opérations de prospection commerciale (par voie de SMS, email ou téléphone) ;
- de faciliter les accès aux comptes et outils DIGICEL (ex. : identification et authentification).

Certains de ces traitements peuvent nécessiter le recueil du consentement du Client, qu'il peut retirer à tout moment. Ainsi, le Client peut recevoir par courrier ou par téléphone des offres de DIGICEL ou de ses partenaires, ainsi que des courriels pour des services analogues à ceux proposés par DIGICEL, sauf opposition de sa part. Toutefois, DIGICEL recueille l'accord exprès du Client pour lui communiquer par courriel des informations commerciales pour des services sans rapport avec ceux déjà fournis ou transmettre à des partenaires commerciaux à des fins de prospection directe. Le Client peut ensuite s'opposer à tout moment et sans frais à ce transfert et à la réception de ces sollicitations, auprès de DIGICEL. DIGICEL effectue enfin des traitements en vue d'identifier les Clients, garantir l'intégrité de ses réseaux et services, et répondre aux réquisitions émanant des autorités administratives et judiciaires, en application des obligations légales qui sont les siennes.

En toutes circonstances, DIGICEL s'attache à ne collecter et traiter les données personnelles de ses Clients que pour des motifs déterminés et légitimes.

#### 8.3 Durée de conservation

DIGICEL conserve les données le temps nécessaire à la réalisation des finalités mentionnées ci- dessus. Les données conservées à des fins de prospection le sont pendant une durée de trois ans à compter de la fin de la relation commerciale. Au terme de ce délai, DIGICEL pourra prendre contact avec la personne concernée afin de savoir si elle souhaite continuer à recevoir des sollicitations commerciales. En l'absence de réponse positive et explicite de la personne, les données seront supprimées ou anonymisées.

#### 8.4 Destinataires

Les données collectées sont destinées aux services internes de DIGICEL, mais peuvent être partagées avec des sous-traitants et partenaires faisant notamment partie du Groupe DIGICEL, pour les besoins de la fourniture des services et du suivi de l'activité commerciale. Les données sont alors susceptibles d'être transférées en dehors de l'Union Européenne. Dans cette hypothèse, DIGICEL prend toute mesure pour garantir le respect par les destinataires de ces données d'un niveau de protection adéquat et équivalent à la réglementation nationale et européenne. Ces sous- traitants et partenaires auront ainsi préalablement signé les clauses contractuelles types de la Commission Européenne, seront soumis à des règles internes contraignantes approuvées par les autorités.

DIGICEL peut également être amenée à transmettre les données des Clients aux autorités administratives et judiciaires habilitées, pour répondre à ses obligations légales.

## 8.5 Droits du Client

Le Client peut à tout moment accéder aux données le concernant et demander leur rectification lorsqu'elles sont inexactes. Il peut en demander la portabilité et en solliciter l'effacement, dans la mesure notamment où cet effacement n'empêche pas l'exécution du Contrat, le respect des obligations légales ou la constatation, l'exercice ou la défense de droits en justice.

Le Client peut également s'opposer au traitement de ses données en raison de sa situation particulière. Au titre de ce droit d'opposition, le Client peut notamment demander à tout moment son inscription sur les listes Stop Info Digicel et/ou Stop Pub Partenaires, afin de ne pas recevoir de sollicitations commerciales de la part de Digicel (liste Stop Info Digicel) et/ou de ses Partenaires (liste Stop pub Partenaires). Il peut également demander son inscription aux listes d'opposition aux démarchages téléphoniques directement auprès du service BLOCTEL <http://www.bloctel.gouv.fr/> (cette inscription ne valant pas pour les prestataires avec lesquels le Client possède une relation contractuelle).

Le Client peut enfin demander la limitation du traitement de ses données, et donner instruction de communiquer ses données, à son décès, à un tiers qu'il aura préalablement désigné.

L'ensemble de ces droits sont exerçables dans les conditions fixées par la législation et la réglementation.

Le Client peut exercer ses droits et contacter le Délégué à la Protection des Données personnelles par mail à [digicel-privacy@edos.fr](mailto:digicel-privacy@edos.fr) ou par courrier adressé à DIGICEL, Service Clients, BP 72, 97224 Ducos. Toute demande doit être accompagnée de la copie de justificatifs d'identité permettant à DIGICEL de vérifier l'identité du demandeur. Une réponse à la demande dûment formulée sera apportée dans un délai d'un mois à compter de sa réception, sauf circonstances justifiant une prolongation de ce délai de deux mois.

Si le Client s'estime non satisfait par les réponses apportées, celui-ci peut porter sa réclamation auprès de la CNIL (Commission Nationale Informatique et Liberté).

Le Client est informé que lorsqu'un appel est émis, le numéro de téléphone du Client apparaît automatiquement sur le téléphone de son interlocuteur si ce dernier dispose du service correspondant. A l'exception des numéros d'urgence, le Client peut supprimer cette fonctionnalité, soit appel par appel lorsque le téléphone inclut cette possibilité, soit totalement, en souscrivant gratuitement au service «Appel Incognito» de DIGICEL. DIGICEL n'est pas responsable de l'utilisation éventuelle du numéro qui pourrait être faite par l'interlocuteur du Client.

## 8.6 Annuaire universel

Le Client peut demander à faire figurer gratuitement ses coordonnées dans la liste transmise aux éditeurs d'annuaires universels et fournisseurs de service de renseignements universels, aux fins de parution et de diffusion de ces coordonnées via lesdits annuaires et services.

Les informations communiquées peuvent porter sur le numéro de téléphone mobile, le nom, le prénom ou l'initiale du prénom (sauf cas d'homonymie), l'adresse postale, la profession et l'adresse électronique pour les annuaires et services de renseignements électroniques.

Le Client peut obtenir gratuitement :

- que son adresse postale n'apparaisse pas de manière complète;
- qu'il ne soit fait aucune référence à son sexe, sous réserve d'absence d'homonymie ;
- que les données à caractère personnel le concernant ne soient pas utilisées par des tiers dans des opérations de prospection directe soit par voie postale, soit par voie de communications électroniques ;
- que ses coordonnées ne soient pas transmises à des fins de recherche inversée.

Le Client peut modifier à tout moment et gratuitement ses coordonnées en s'adressant au Service Clients de DIGICEL, lequel transmettra ces modifications aux éditeurs d'annuaires et services de renseignements universels pour qu'ils les prennent en compte, sous leur responsabilité exclusive sauf faute de DIGICEL dans la transmission des données relatives aux Clients.

## 9. RESPONSABILITÉ DE DIGICEL

**9.1.** DIGICEL s'engage à tout mettre en œuvre pour assurer la permanence, la continuité et la qualité du Service, dans la zone couverte par son réseau (carte de couverture disponible sur [www.digicel.fr](http://www.digicel.fr)).

DIGICEL s'engage à écarter 90% des communications du Client dans cette zone. Cet engagement de disponibilité s'entend de la possibilité matérielle d'émettre ou de recevoir des communications lorsque le Client se situe en zone couverte et qu'il dispose d'un équipement compatible, allumé, en parfait état de fonctionnement et, le cas échéant, correctement paramétré.

Lorsque le Service Principal est interrompu, le délai de rétablissement du Service s'effectue au plus tard dans les deux (2) jours ouvrés suivant la constatation de l'incident par DIGICEL, sauf cas de force majeure ou cas fortuit.

En cas de non-respect du niveau de disponibilité de 90% pendant plus de 2 jours consécutifs ou d'interruption du Service Principal pendant plus de 2 jours consécutifs, le Client peut, sauf dans les cas visés aux articles 9.2. et 9.3. et dans les limites définies à l'article 9.4. des présentes, bénéficier d'un dédommagement forfaitaire sous la forme d'un crédit de communication. Ce dédommagement est égal à la part de la mensualité correspondant à la durée totale d'indisponibilité ou d'interruption du Service Principal. A cette fin, le Client doit adresser une demande écrite à DIGICEL à l'adresse mentionnée à l'article 13.2. ci-après, dans les 96 heures suivant l'indisponibilité ou l'interruption du Service Principal. Le crédit de communication de dédommagement est crédité au plus tard dans le mois qui suit la réception par DIGICEL de la demande de dédommagement susvisée.

En cas d'indisponibilité ou d'interruption d'un service optionnel pendant plus de deux jours consécutifs, le Client peut, sauf dans les cas visés aux articles 9.2. et 9.3., et dans les limites définies à l'article 9.4. des présentes, bénéficier d'un dédommagement sous la forme d'un avoir égal à la part de la mensualité correspondant à la durée totale d'interruption du service optionnel. Cet avoir est attribué au Client au plus tard dans le mois qui suit la réception par DIGICEL de la demande de dédommagement, laquelle doit être adressée dans les mêmes termes et conditions que ceux définis en cas d'interruption du Service.

**9.2.** La responsabilité de DIGICEL ne peut pas être engagée en cas :

- de force majeure ;
- de perturbation ou d'indisponibilité du Service due aux aléas de propagation des ondes électromagnétiques ;
- de mauvaise utilisation par le Client du Service ou de la carte SIM/USIM ;
- d'un usage illicite, illégal, contraire aux bonnes mœurs ou à l'ordre public ou portant atteinte aux droits de tiers;
- d'utilisation du Service consécutive à une faute du Client, telle que notamment la divulgation du code confidentiel mentionné à l'article 5.4 des présentes ou un usage non-conforme à celui pour lequel il a été conçu et commercialisé ;
- d'utilisation du Service par une personne non autorisée, non consécutive à une faute de DIGICEL ;
- d'inadéquation ou de mauvais fonctionnement d'un terminal non fourni par DIGICEL utilisé par le Client avec le Service ;
- de mauvais paramétrage du terminal ou de l'éventuel logiciel d'installation ;
- de non-fonctionnement du Service avec un téléphone volé ;
- de messages non sollicités que le Client pourrait recevoir d'un tiers (SPAM) ;
- de prestations et de données fournies par des tiers indépendants auxquelles le Client peut avoir accès et qui, notamment, ne respecteraient pas la réglementation en vigueur;
- de dommages causés au terminal ou aux données qu'il contient, provoqués par les données circulant sur le réseau et non protégées contre des détournements éventuels;
- d'une mauvaise utilisation ou de dysfonctionnements du réseau Internet ;
- ou à raison de la fiabilité de transmission des données, des temps d'accès, des éventuelles restrictions d'accès sur des réseaux et/ou services spécifiques connectés au réseau Internet.

**9.3.** Le Client qui accède au Service accepte l'aléa résultant des performances techniques et des temps de réponse pour consulter, interroger ou transférer des données.

A ce titre, le Client déclare accepter notamment les caractéristiques et particularités de l'Internet, dont il reconnaît notamment avoir une parfaite connaissance de la nature, et notamment de son caractère non sécurisé.

Il lui appartient ainsi de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et/ou logiciels contre les risques d'intrusion ou de contamination par des virus, et de procéder aux sauvegardes nécessaires. De même, le Client reconnaît être informé de l'intégrité, l'authenticité et la confidentialité des informations, fichiers et données de toute nature qu'il souhaite échanger sur le réseau Internet ne peuvent être garantis sur ce réseau.

**9.4.** En tout état de cause, dans l'hypothèse où la responsabilité de DIGICEL serait retenue, seuls les dommages directs subis par le Client pourront ouvrir droit à réparation. Les pertes d'exploitation, de chiffres d'affaires et plus généralement les préjudices commerciaux ne sont pas considérés comme des dommages directs pouvant donner lieu à réparation.

## 10. OBLIGATIONS DU CLIENT

**10.1.** Le Contrat est conclu en considération de la personne du Client. Sauf accord exprès préalable de DIGICEL, celui-ci s'interdit de céder ou de transmettre à un tiers, sous quelque forme que ce soit, le Contrat ou le bénéfice de l'utilisation de

la Carte SIM/USIM (y compris le ou les numéros de téléphone qui y sont associés). Le Client s'interdit de commercialiser le Service auprès d'un tiers, sous quelque forme que ce soit.

**10.2.** Le Client s'engage à utiliser le Service raisonnablement, et à utiliser l'offre souscrite conformément à l'usage pour lequel elle est commercialisée. Le Client s'interdit toute utilisation du Service :

- à des fins autres que personnelles et privées ;
- en tant que passerelles de réacheminement de communications ;
- en usage modem par exemple, pour détourner la finalité du Service en insérant la Carte SIM/USIM destinée au Service mobile dans tout Équipement permettant d'accéder à un service fixe, sauf à ce que cet usage soit expressément autorisé;
- de façon ininterrompue, par le biais notamment d'une numérotation automatique pour l'émission d'appels ou de messages en masse ;
- tout usage qui aurait pour objet ou pour effet de dégrader la qualité de service du réseau ;
- la cession ou la revente des communications ;
- la revente organisée de carte SIM/USIM du Client.

Le Client est encore informé qu'il est responsable de l'usage de ses numéro(s) client(s), identifiant(s), mot(s) de passe et plus généralement de tout code confidentiel relatif au Service, sauf cas avéré de fraude. Il s'engage à les conserver secrets et confidentiels. En conséquence, DIGICEL ne saurait être responsable des conséquences que pourrait avoir toute divulgation par le Client de ces codes et/ou identifiant à un tiers. Le Client est enfin informé qu'il est responsable de tout préjudice causé par lui-même à DIGICEL ou à des tiers du fait de son utilisation du Service.

**10.3.** Le Client s'interdit toute utilisation anormale ou frauduleuse du Service, et notamment tout agissement qui pourrait mettre en péril la sécurité ou la disponibilité des serveurs ou du réseau de DIGICEL ou de tiers. Le Client s'interdit par exemple la pratique du publipostage sauvage (spamming, bulk e-mail, junk e-mail ou mail bombing) ou l'envoi de messages de nature à entraîner un nombre imposable de réponses.

**10.4.** DIGICEL se réserve la possibilité de suspendre et/ou de résilier l'accès au réseau mobile du Client qui contreviendrait aux usages interdits définis au présent article 10 dans les conditions décrites aux articles 11 et 12.5.

**10.5.** Le Client est informé que les contenus stockés, utilisés, transmis et reçus par lui, notamment à l'occasion d'une connexion à Internet, le sont sous sa seule responsabilité. Par conséquent, le Client assume l'entière responsabilité des opérations qui y sont attachées. Le Client s'interdit de stocker, télécharger ou encore envoyer toute donnée prohibée, illicite, contraire aux bonnes mœurs ou à l'ordre public et y portant atteinte, ou étant susceptible de porter atteinte aux droits de tiers et notamment à leurs droits de propriété intellectuelle.

A cet égard, il est rappelé que l'utilisation de données (informations, logiciels, images, photos...) peut être réglementée ou protégée par un droit de propriété dont chaque utilisateur, auteur ou diffuseur est responsable. Par application des dispositions de la loi n° 2009-669 du 12 juin 2009, le Client a l'obligation de veiller à ce que son accès à Internet 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, lorsqu'elle est requise, sous peine d'engager sa responsabilité civile et/ou pénale.

**10.6.** Le Client s'engage à prévenir immédiatement DIGICEL, par courrier envoyé à l'adresse mentionnée à l'article 13.2 des présentes, de tout changement de domicile ou de coordonnées bancaires.

## 11. SUSPENSION ET LIMITATION DU SERVICE

**11.1.** DIGICEL peut suspendre l'accès au Service, sans préavis et sans que le Client puisse se prévaloir d'une quelconque indemnité :

- en l'absence de réception du Contrat, de régularisation d'un dossier incomplet dans le délai stipulé à l'article 2.1. des présentes, en cas de fausse déclaration ou d'usurpation d'identité ;
- en cas d'utilisation frauduleuse, ou abusive au sens des articles 18 et 19 des présentes, du Service ;
- en cas de revente du Service fourni par DIGICEL et/ou d'utilisation du Service en vue d'acheminer gratuitement ou non les communications d'un tiers vers les abonnés d'opérateurs fixes ou mobiles par l'intermédiaire du réseau exploité par DIGICEL ;
- pour les services internet, dans les cas décrits à l'article 17.5 des présentes.

DIGICEL peut, après avoir contacté le Client et sans que celui-

ci puisse se prévaloir d'une quelconque indemnité, limiter l'accès au Service à la seule réception des communications aux Antilles Françaises Guyane :

- en cas de non-respect des obligations prévues aux articles 5.3 et 10 des présentes;
- en cas de non-paiement des factures à leur échéance ou de l'avance sur consommation prévue à l'article 3.2. des présentes. DIGICEL pourra suspendre l'accès au Service si le paiement n'est pas effectué dans les meilleurs délais à compter de la limitation de l'accès au Service.

**11.2.** Dans ces hypothèses, les sommes dues par le Client continuent à être facturées.

## 12. RÉSILIATION

**12.1.** Pendant la période initiale d'engagement, le Client peut résilier de plein droit le Contrat par lettre recommandée avec accusé de réception. La résiliation prendra effet au plus tard 10 jours après réception de cette lettre par DIGICEL, sauf si le Client demande que cette résiliation produise effet à une date ultérieure. Le Client devra s'acquitter des redevances périodiques restant à courir pour la durée totale du Service souscrit, ces redevances devenant immédiatement exigibles à compter de la résiliation. Le Client devra en outre s'acquitter des frais de résiliation dont le montant est précisé dans le Guide des Offres.

Les dispositions du présent article ne sont pas applicables aux cas énumérés aux articles 6.1., 12.3. et 12.4. des présentes.

**12.2.** A l'issue de la période initiale d'engagement ainsi que pour les Offres sans engagement, le Client peut résilier de plein droit le Contrat par lettre recommandée avec accusé de réception. La résiliation prendra effet au plus tard 10 jours après réception de cette lettre par DIGICEL, sauf si le Client demande que cette résiliation produise effet à une date ultérieure. Le Client sera redevable des frais de résiliation dont le montant est indiqué dans le Guide des Offres.

**12.3.** Pendant et au-delà de la période initiale, le Contrat peut être résilié de plein droit par le Client pour motifs légitimes. Constituent des motifs légitimes les faits suivants :

- force majeure, telle que définie par les Tribunaux français ;
- non-respect par DIGICEL des engagements prévus dans le Contrat ;
- handicap ou maladie rendant impossible l'utilisation du Service ;
- démantèlement en dehors de la zone de couverture de la Zone Locale (Martinique, Guadeloupe, Guyane, St-Martin partie française et St-Barthélemy) ;
- difficultés financières ayant entraîné une notification de recevabilité en Commission de Surendettement des Particuliers ;
- chômage faisant suite à un licenciement dans le cadre d'un contrat de travail à durée indéterminée et dont le Client a eu connaissance après la date de souscription du Contrat. Le Client adressera à DIGICEL sa demande de résiliation par lettre recommandée avec accusé de réception, accompagnée des pièces justificatives. La résiliation prendra effet dans les 10 jours suivant la réception de cette lettre.

**12.4.** Pendant et au-delà de la période initiale d'engagement, le Contrat peut être résilié de plein droit par le Client dans les cas suivants :

- refus par son précédent opérateur de faire droit à sa demande de conservation du numéro, ou échec de la procédure de conservation du numéro imputable à DIGICEL dans les conditions de l'article 15.2. des présentes Conditions Générales;
- si dans le délai de 7 jours à compter de la signature du Contrat, le Client constate que le Service est inaccessible, dans des conditions normales et habituelles d'utilisation, depuis son domicile ou son lieu de travail ;
- si dans le délai de 7 jours à compter de la signature du Contrat, le Client refuse de verser l'avance sur consommation demandée par DIGICEL.

Dans les délais de 7 jours susvisés, le Client contactera également par téléphone le Service Clients de DIGICEL afin d'être informé de la procédure de résiliation. Celle-ci prendra effet à compter de la remise par le Client de la carte SIM/USIM (ou de la désactivation de la eSIM par DIGICEL), et le cas échéant, contre remboursement du Coffret en parfait état au lieu qui lui sera indiqué par DIGICEL. DIGICEL renonce aux redevances périodiques restant à courir pour la durée totale du Service souscrit ; le Client sera en revanche redevable de toutes les autres sommes qu'il resterait à devoir au jour de prise d'effet de la résiliation.

**12.5.** Le Contrat peut être résilié de plein droit par DIGICEL, sans que le Client puisse se prévaloir d'une quelconque indemnité :

- à tout moment et sans préavis en cas de retrait ou de suspension de l'autorisation d'exploitation de son réseau accordée à DIGICEL par l'autorité compétente ;
- à partir du 7ème jour suivant la suspension ou la limitation de l'accès au Service prévue à l'article 11 des présentes, si leur cause n'a pas disparu à cette date. Les sommes

dues par le Client sont alors immédiatement exigibles et comprennent les redevances restant à courir.

**12.6.** La résiliation des services optionnels (qu'ils soient offerts ou payants) par DIGICEL ou le Client n'entraîne ni la résiliation du Contrat ni droit à une quelconque indemnité.

**12.7.** Droit de rétractation - Restitution des téléphone(s) mobile(s) - Pénalités

Le Client qui a exercé son droit de rétractation dans les conditions visées à l'article 2.2 des Conditions Générales renvoie ou restitue le téléphone mobile, ses accessoires en parfait état de fonctionnement et dans leur emballage d'origine à DIGICEL ou toute personne désignée par DIGICEL sans retard excessif et au plus tard dans les 14 (quatorze) jours suivant sa décision de se rétracter ou à compter du portage effectif du numéro en cas de demande de conservation du numéro auprès d'un opérateur tiers, sans avoir à supporter d'autres coûts que les coûts directs de renvoi de la carte SIM.

Une pénalité forfaitaire sera due par le Client en cas de non restitution du téléphone mobile ou si un ou plusieurs accessoires font défaut lors de la restitution, selon les montants figurant, le cas échéant, au Contrat. Ces pénalités sont appliquées par élément manquant.

## 13. INFORMATION DES CLIENTS ET REGLEMENT DES LITIGES

**13.1.** Lorsque DIGICEL s'engage à « contacter » ou « informer » le Client, celle-ci remplit son obligation par écrit, par téléphone, par l'assistance en ligne (disponible sur le site [digicel.fr](http://digicel.fr)) ou, en cas d'impossibilité de joindre le Client, en laissant un message sur le répondeur de son téléphone mobile ou par l'envoi d'un SMS, d'un MMS ou d'un e-mail.

**13.2.** Tout différend né à l'occasion de l'utilisation des Services fera l'objet d'une tentative de règlement amiable auprès du Service Client qui peut être joint, au choix du Client, gratuitement depuis la Zone Locale (telle que définie dans le Guide des Offres) depuis un téléphone portable au 555, depuis l'assistance en ligne ou depuis un téléphone fixe au 0809 100 555 (prix d'un appel local), par courrier à l'adresse DIGICEL - SERVICE CLIENT - BP 72 - 97224 DUCOS, par courrier à l'adresse [contact@digicelgroup.fr](mailto:contact@digicelgroup.fr), ou encore en se rendant au sein de l'agence client de son département. La liste et les coordonnées des agences clients sont accessibles sur le site de DIGICEL au sein de la rubrique « aide ». Au sein du menu « Découvrir », rubrique « Notre Service Client » <https://www.digicelgroup.com/ma/fr/particulier/decouvrir/digicelvous/serviceclient.html> Le Service Client est également accessible depuis l'étranger ou l'hexagone aux numéros indiqués sur le site internet DIGICEL au sein de ladite rubrique « aide ».

Le Service Client fera ses meilleurs efforts pour apporter une réponse satisfaisante au Client, dans le délai de 30 jours à compter de la réception de la requête du Client.

La réponse du Service Client sera apportée en direct au sein des agences client ou par téléphone aux coordonnées renseignées par le Client. Elle ne fera l'objet d'une réponse écrite que sur demande expresse et écrite du Client.

**13.3** En cas d'échec du traitement de la réclamation ou si la réponse apportée ne lui apparaît pas pleinement satisfaisante, le Client pourra porter sa réclamation par écrit au Service Consommateur à l'adresse suivante : DIGICEL - SERVICE CONSOMMATEUR - BP 72 - 97224 DUCOS. La demande du Client fera l'objet d'une réponse écrite du Service Consommateur de DIGICEL, par courrier ou courrier, aux coordonnées communiquées par le Client, dans un délai de 30 jours suivant la réception de sa réclamation.

**13.4** Si la réponse apportée par le Service Consommateur de DIGICEL ne lui apparaît pas satisfaisante, il pourra à l'issue d'un délai d'un mois après avoir contacté le Service Consommateur, saisir le Médiateur en justifiant de son identité et de ses échanges préalables avec le Service Client et le Service Consommateur de DIGICEL, en ligne depuis la rubrique « Particuliers » du site web de l'ANM CONSO accessible sur l'url « <https://www.anm-conso.com/site/index.php> » ou par courrier à ANM CONSO, 2 rue de Colmar, 94300 Vincennes.

## 14. ACCESSIBILITÉ DU CONTRAT PAR DIGICEL

DIGICEL peut céder, transférer ou apporter à un tiers les droits et obligations nés du Contrat. En cas de modification des conditions contractuelles, l'article « Prix du Service » s'appliquera.

## 15. CONSERVATION DU NUMÉRO / PORTABILITE

### 15.1. Demande de portage

#### 15.1.1. Portage entrant

Pour conserver un numéro de téléphone mobile (ci-après le « Numéro »), le Client devra effectuer une demande de

portage et ainsi fournir à DIGICEL :

- Le numéro de téléphone mobile objet de la demande de portage ;
- Le relevé d'identité opérateur mobile (RIO mobile), accessible par le Client en composant le code USSD \*317# ou le 3179.

Une fois ces éléments transmis à DIGICEL, DIGICEL confirmera si la demande de portage est recevable ou non. En cas de recevabilité de la demande, le Client doit alors se procurer auprès de DIGICEL un mandat de portage (ci-après le « Mandat ») qu'il devra dûment compléter et remettre à DIGICEL ou, le cas échéant, produire la validation écrite de l'entreprise à laquelle a été affecté le numéro à porter.

Préalablement, DIGICEL devra informer le Client des conséquences de sa demande de conservation du numéro et des modalités d'acceptation de celle-ci.

#### 15.1.2. Portage sortant

Si le Client souhaite conserver son numéro de téléphone mobile DIGICEL, le Client doit effectuer les opérations décrites au 15.1.1 auprès de l'Opérateur Receveur. Le Client peut solliciter le portage de 3 numéros maximum au sein d'un même département, lequel s'entend exclusivement soit de la Martinique, soit de la Guadeloupe et ses dépendances, soit de la Guyane.

### 15.2. Modalités de conservation d'un numéro de téléphone mobile chez DIGICEL (portage entrant)

#### 15.2.1. Eligibilité à la conservation du Numéro

A réception de la demande de conservation du Numéro figurant dans le Mandat, DIGICEL demandera à l'opérateur donneur (ci-après « l'Opérateur Donneur ») d'en procéder à l'étude selon les critères ci-dessous :

- la demande de portage comporte le numéro mobile ;
- la demande de portage comporte le numéro RIO mobile correspondant ;
- Le numéro de téléphone de l'abonné est toujours actif au jour du portage.

Si le Client ne remplit pas l'ensemble de ces conditions, DIGICEL l'informerait par tous moyens à sa convenance (SMS, message vocal, courrier, ...) que le portage lui a été refusé par l'Opérateur Donneur, en précisant le motif de ce refus.

Si le Client remplit les conditions d'éligibilité, l'Opérateur Donneur notifie l'éligibilité et la validité de la demande à DIGICEL. DIGICEL informera alors le Client de l'acceptation de sa demande et lui communiquera la date définitive de portage du ou des numéro(s). La date définitive de portage n'est, à ce stade, plus modifiable et correspond à la date de résiliation du contrat par dérogation à l'article 12.1. ci-dessus. Sauf demande dérogatoire du Client au moment de la demande de portage (et dans la limite maximale de 60 jours calendaires), le transfert du numéro de l'Opérateur Donneur à DIGICEL doit s'effectuer dans un délai d'un (1) jour ouvrable à compter de la date de notification par l'Opérateur Donneur de l'éligibilité et la validité de la demande de portage.

Le Client peut être fondé à demander une indemnisation à Digicel :

- en cas de retard dans la mise en œuvre du portage par rapport à la date de portage prévue (qui ne résulte ni de l'inéligibilité de la demande, ni d'un souhait explicite du Client, ni d'une indisponibilité de l'accès),
- en cas d'incapacité à émettre ou recevoir des communications au lendemain du portage,
- en cas de non-prise en compte de la demande de conservation du numéro mobile par Digicel.

En cas de retard de portage du numéro, l'indemnité offerte au Client sera égale, par jour de retard, au cinquième du prix mensuel toutes taxes comprises de l'abonnement au service souscrit par le Client. Le nombre de jours de retard est calculé jusqu'au rétablissement du service de communication électronique par le nouveau fournisseur. L'indemnité est due par le fournisseur responsable du retard de portage du numéro.

#### 15.2.2. Transfert du numéro - Effet du contrat

Le Contrat est soumis à la condition suspensive du portage du numéro. Dans l'hypothèse où le portage est refusé par l'Opérateur Donneur ou annulé selon les modalités de l'article 15.2.5. des présentes, le Contrat sera réputé caduc.

Dans l'hypothèse où le portage est accepté par l'Opérateur Donneur et non annulé par le Client, le Contrat est réputé avoir pris effet à la date de sa signature.

#### 15.2.3. Résiliation

Le Contrat peut être résilié par le Client conformément aux dispositions de l'article 12.4. des présentes, sous réserve que la demande de résiliation intervienne dans les 7 jours ouvrés à compter de la date de souscription au Contrat.

#### 15.2.4. Frais de portage

Le Client est, le cas échéant, redevable auprès de DIGICEL de frais de portage dont le montant lui sera indiqué lors de la procédure de portage.

### 15.2.5. Annulation de la demande de portage

Le Client peut annuler sa demande de portage dans l'un des points de vente DIGICEL au plus tard deux (2) jours ouvrés avant la date de portage, et ce pendant les horaires d'ouverture de son point de vente DIGICEL. En cas de portage dans le délai standard de deux (2) jours ouvrés, la demande d'annulation du Client ne pourra avoir lieu que le jour-même de la demande de portage, et ce pendant les horaires d'ouverture de son point de vente DIGICEL. L'annulation de la demande entraîne le maintien du numéro et du contrat du Client chez l'Opérateur Donneur, mais n'entraîne pas nécessairement l'annulation du contrat liant l'abonné à DIGICEL. Avant de prendre en compte la demande d'annulation, DIGICEL informera donc, par tout moyen, le Client des conséquences de cette annulation sur son nouveau contrat avec DIGICEL.

### 15.2.6. Code de déverrouillage du téléphone

Si le Client souhaite utiliser le téléphone mobile de l'Opérateur Donneur avec une carte SIM/USIM DIGICEL, il est nécessaire de supprimer la protection du téléphone permettant de protéger le Client contre le vol, consistant en un verrouillage spécial interdisant l'utilisation du téléphone avec une carte SIM/USIM autre que celle(s) remise(s) par l'Opérateur Donneur. Cette protection peut être supprimée sans frais six (6) mois après la date de signature du Contrat. Pour cela, le Client doit appeler le Service Clients de l'Opérateur Donneur afin de se faire communiquer la procédure de déverrouillage à suivre.

### 15.3. Modalités de conservation d'un numéro de téléphone mobile de DIGICEL (portage sortant)

#### 15.3.1. Demande de conservation et résiliation du Contrat

Pour conserver chez un nouvel opérateur de téléphonie mobile (ci-après «Opérateur Receveur») un Numéro associé à une carte SIM/USIM DIGICEL (ci-après le Numéro), le Client doit résilier le Contrat associé au Numéro au moyen d'une demande de portage dûment effectuée auprès de l'Opérateur Receveur, qui lui-même procédera à la transmission de la demande auprès de DIGICEL.

#### 15.3.2. Redevances périodiques

En cas de résiliation du Contrat, le Client est immédiatement redevable des redevances périodiques restant à courir pour la durée totale du Service souscrit.

#### 15.3.3. Annulation de la demande de conservation du Numéro

En cas de résiliation du Contrat par DIGICEL avant la date de transfert du Numéro, la demande de conservation du Numéro sera annulée.

### 15.4. Responsabilité

DIGICEL n'est pas responsable des incidents de portabilité du Numéro intervenant chez un opérateur tiers, ou résultant d'une faute imputable au Client.

Le Client doit notamment veiller à ce que le Numéro soit actif chez l'Opérateur Donneur jusqu'à la date du transfert du Numéro vers DIGICEL.

## 16. SERVICES OPTIONNELS

La compatibilité entre les services optionnels et l'Offre du Client est précisée dans le Guide des Offres. Le Client souhaitant connaître la disponibilité des services optionnels à l'étranger peut obtenir ces informations auprès du Service Clients.

Sauf offre spécifique, les services optionnels sont souscrits pour une durée indéterminée avec, le cas échéant, une période initiale d'engagement définie dans le Guide des Offres. En cas de résiliation de ces services pendant cette période initiale, le Client devra s'acquitter des redevances périodiques restant à courir au titre de ces services, sauf cas énumérés aux articles 6.1., 12.3. et 12.4. des présentes Conditions Générales.

En cas de hausse du prix ou de cessation d'un service optionnel, DIGICEL en informera le Client au moins 1 mois avant son entrée en vigueur. Le Client pourra résilier le service optionnel dans les 4 mois suivant l'entrée en vigueur de la hausse du prix.

En cas de résiliation du Contrat par DIGICEL dans les cas énumérés au point 2 de l'article 12.5., les sommes dues comprennent également les redevances périodiques restant à courir au titre du service optionnel.

## 17. ACCES WAP ET WEB

17.1. Le Client peut accéder au WAP et au WEB sur les réseaux 3G, 3G+, 4G et/ou 4G+ selon l'offre souscrite, sous réserve de compatibilité du terminal et dans les limites des zones de couvertures des réseaux de Martinique, Guadeloupe, Guyane, Saint-Martin partie française et Saint-Barthélemy. Les conditions d'accès, d'utilisation et tarifaires de ces services sont définies dans le Guide des Offres et les documents commerciaux afférents.

17.2. Lorsque le Client dispose d'un terminal 4G/4G+ paramétré sur le réseau 4G/4G+ de DIGICEL, les communications WAP et WEB sont initiées prioritairement sur ce réseau. En cas d'indisponibilité du réseau 4G/4G+ de DIGICEL pour quelque cause que ce soit, ces communications sont automatiquement initiées sur les technologies inférieures selon la disponibilité de ces dernières. Lorsque le Client dispose d'un terminal 3G/3G+ paramétré sur le réseau 3G/3G+ de DIGICEL, les communications WAP et WEB sont initiées prioritairement sur ce réseau.

17.3 Les réseaux 3G/3G+ et 4G/4G+ de DIGICEL étant mutualisés entre tous les Clients de DIGICEL, la bande passante indiquée dans la documentation établie et mise à jour par DIGICEL est une bande passante de référence en réception (voie descendante). La bande passante disponible peut différer de la bande passante de référence, notamment selon le nombre de Clients connectés à un même instant et leur usage du réseau. Par ailleurs, le débit maximum peut varier en fonction des spécificités techniques du terminal du Client, de sa situation géographique lors de la connexion au réseau, du fait qu'il soit ou non en cours de déplacement, des obstacles existants entre le réseau et son terminal mobile ou encore de l'usage simultané de services. En conséquence, les débits maximums indiqués ne sont pas des débits garantis mais des valeurs maximales pouvant être atteintes. Le Client s'engage à adopter un comportement raisonnable lorsqu'il accède et communique sur le réseau de DIGICEL, tout usage en continu étant susceptible de constituer une gêne pour les autres usagers du réseau et des services. L'usage raisonnable tel qu'entendu au sens des présentes est défini dans les Conditions Particulières de chaque offre susceptible d'être concernée. Le débit proposé est un débit maximum jusqu'à 7,2 Mb/s sur le réseau 3G/3G+ et 150 Mb/s sur le réseau 4G/4G+, dans le cadre des usages autorisés.

17.4 Les services WAP et WEB, référencés ou non, sont mis en ligne sous la seule responsabilité de leur éditeur et aux conditions fixées par celui-ci sur son site. Toute réclamation doit être adressée à l'éditeur. Concernant les éditeurs référencés, leurs coordonnées sont disponibles à partir de la page d'accueil de leur site. Les services référencés sont facturés par DIGICEL au prix et selon les modalités définies dans le Guide des Offres en vigueur.

17.5. Le Client est expressément informé que DIGICEL pourra prendre toutes mesures de gestion de trafic, allant au-delà des mesures raisonnables et usuellement appliquées, tenant notamment à la limitation du débit ou la limitation de l'accès à certains contenus ou services, pour les besoins nécessaires à :

- la conformité au droit national et de l'Union Européenne en vigueur ou/ et à une décision de justice;
  - la protection de l'intégrité et la sécurité du réseau ;
  - la prévention d'une congestion imminente du réseau, et l'atténuation des effets d'une congestion exceptionnelle ou temporaire, quelle que soit la source de cette congestion.
- Le Client s'interdit en conséquence toute utilisation frauduleuse, abusive ou excessive de l'internet mobile pouvant perturber la disponibilité du réseau.

## 18. LE SERVICE VOYAGE

18.1. Le Service Voyage est le service permettant au Client d'émettre et de recevoir des communications depuis et vers la France hexagonale et l'étranger lors de déplacements ponctuels (situation de « roaming » ou « d'itinérance internationale »). Les services d'itinérance internationale sont réservés à des déplacements ponctuels en dehors de la Zone Locale (Martinique, Guadeloupe, Guyane Saint-Martin partie française et St-Barthélemy).

Toute communication émise depuis un territoire autre que la Zone Locale est un service d'itinérance fonctionnant depuis les réseaux d'opérateurs tiers avec lesquels DIGICEL a passé des accords d'itinérance.

18.2. Les conditions d'accès au Service Voyage, ses conditions d'utilisation, la liste des pays permettant la fourniture du Service Voyage et les tarifs des communications reçues et émises en France hexagonale et à l'international, sont définis dans le Guide des Offres.

18.3. Les conditions d'accès au Service Voyage, ses conditions d'utilisation, la liste des pays permettant la fourniture du Service Voyage et les tarifs des communications reçues et émises en France hexagonale et à l'international, sont définis dans le Guide des Offres.

18.4. Le transfert des données personnelles du Client, leur stockage et leur traitement éventuel sont soumis aux lois et règlements en vigueur dans le pays du réseau auquel le Client se connecte.

18.5. La consultation du répondeur étant généralement payante à l'étranger, DIGICEL, dans les cas visés aux articles 8.2. et 13.1. des Conditions Générales, remboursera au Client la durée de consultation du message laissé par DIGICEL sur

demande auprès du Service Clients.

18.6. Itinérance depuis la Caraïbe Digicel et l'Europe. Les usages compris dans les Offres Forfait DIGICEL, soit les appels, SMS et MMS émis de la Zone Locale vers la Zone Locale, sont possibles dans les mêmes conditions depuis (i) la Caraïbe Digicel (liste des pays dans le guide des offres) vers la Caraïbe Digicel, un pays de l'Union européenne et la Zone Locale, et (ii) un pays de l'Union Européenne vers un pays de l'Union Européenne et la Zone locale, dans la limite d'une utilisation non abusive. La qualité des services d'itinérance dépend des opérateurs partenaires et en particulier du déploiement sur leurs réseaux des technologies telles que la 3G+, 4G et/ou 4G+. Pour l'internet mobile, les usages réalisés depuis la Caraïbe Digicel et un pays de l'Union européenne, peuvent faire l'objet d'une politique d'usage raisonnable de la part de DIGICEL dans les conditions définies dans le Guide des offres en vigueur et dans le respect de la réglementation européenne. Le volume de données disponible depuis l'Europe en itinérance correspond à au moins deux fois le volume obtenu en divisant le prix de détail de l'Offre Forfait DIGICEL choisi par le prix de gros maximal réglementé de l'itinérance visé à l'article 12 du règlement (UE) n° 531/2012. Une utilisation abusive est constituée dès lors que :

- la consommation du Client en Zone Locale est moins élevée que celle depuis l'une des destinations susvisées ;
- le nombre de jours sans connexion en Zone Locale est supérieur au nombre de jours où le Client se connecte depuis l'une des destinations susvisées ;
- l'inactivité prolongée d'une carte SIM donnée, associée à une utilisation en dehors de la Zone Locale très fréquente, voir exclusive ;
- l'activation et l'utilisation en série de multiples cartes SIM par le Client en itinérance dans l'une des destinations susvisées sont également considérées comme abusives.

DIGICEL observera pendant une période de 4 mois si ces éléments sont fondés. Dans le cas d'une utilisation considérée comme abusive au vu des critères indiqués ci-dessus, le Client en sera informé et bénéficiera, dès lors, d'un délai de 15 jours calendaires pour modifier ses usages. En cas de suspicion d'un usage des services d'itinérance sans rapport avec des déplacements ponctuels, Digicel se réserve le droit de demander au Client tout document justifiant de sa résidence principale au sein de la Zone Locale ou de liens stables avec la Zone Locale (ex: contrat de travail d'un emploi non temporaire et à temps complet ou certificat d'étude d'un enseignement à temps complet, en Zone Locale). En absence de justificatifs, DIGICEL appliquera une surcharge pour l'ensemble des usages effectués, conformément au Guide des offres en vigueur et sur le site internet de digicel.fr rubrique roaming.

En cas d'usage frauduleux des services d'itinérance (notamment l'activation et l'utilisation en série de multiples cartes SIM par le même client en dehors de la Zone Locale, ou la revente de carte SIM ou du Service DIGICEL), DIGICEL se réserve le droit de suspendre et de résilier le service dans les conditions des articles 11 et 12 des présentes Conditions Générales.

## 19. L' OFFRE «COMMUNICATIONS ILLIMITEES»

19.1. Certaines Offres Forfait commercialisées par DIGICEL incluent, dans le Forfait, un nombre illimité d'appels, sms ou de volume Internet, en fonction de l'offre souscrite, dans certaines plages horaires, vers certaines destinations, ou sont réservées aux communications émises vers les lignes souscrites auprès de Digicel. Le contenu, les conditions d'utilisation et les tarifs de ces Offres sont définis dans le Guide des Offres en vigueur.

19.2. Les communications illimitées s'entendent de communications émises entre deux individus (et personnelle pour l'internet mobile) et depuis la Zone locale, la Caraïbe Digicel et l'Europe telle que définie dans le Guides des offres en vigueur, sauf conditions spécifiques applicables. Le Client est expressément informé que, dans le cadre des Offres Forfait comportant des communications illimitées (voix, SMS, MMS), ces communications ne sont autorisées que dans la limite de 2h maximum par appel, hors numéros spéciaux et hors numéros surtaxés.

19.3. Lorsque les communications illimitées sont possibles sur une plage horaire déterminée, ces communications doivent être commencées et terminées dans la plage spécifiée. Lorsque des communications sont commencées dans une telle plage horaire et poursuivies au-delà de celle-ci, toutes les communications passées au-delà de la plage horaire sont facturées et décomptées du Forfait.

19.4. Afin notamment de permettre à l'ensemble des Clients d'accéder au réseau dans des conditions optimales et d'éviter la fraude, le Client s'interdit, outre les usages prohibés à l'article 10 des présentes, toute utilisation abusive des Offres « communications illimitées ».

Sont considérés comme abusifs au sens des présentes :

(i) tout appel dont la durée excède 2 heures consécutives ;

(ii) la transmission de plus de 2500 SMS par mois.

(iii) Toute utilisation des services d'itinérance (c'est-à-dire en dehors de la Zone Locale : Martinique, Guadeloupe, Guyane, Saint-Martin partie française et Saint-Barthélemy) à des fins autres que des déplacements ponctuels. Voir article 18.6 s'agissant des utilisations considérées comme abusives.

L'attention du Client est attirée sur le fait que l'utilisation des communications incluses dans les Offres Forfait Digicel depuis les pays de la Caraïbe Digicel (liste des pays dans le guide des offres forfaits en vigueur) est également soumise aux obligations du présent article 19. L'utilisation des Offres Forfait Digicel depuis la Caraïbe Digicel s'entend donc exclusivement comme un service dit d'itinérance, c'est-à-dire offert dans le cadre et aux seules fins de déplacements ponctuels. En cas de suspicion d'un usage sans rapport avec des déplacements ponctuels, Digicel se réserve le droit de demander au Client tout document justifiant de sa résidence principale au sein de la Zone Locale ou de liens stables avec la Zone Locale (ex: contrat de travail d'un emploi non temporaire et à temps complet ou certificat d'étude d'un enseignement à temps complet, en Zone Locale). En absence de justificatifs, DIGICEL se réserve le droit de suspendre le service ou d'appliquer une surcharge à l'utilisation des services d'itinérance, telle que définies au Guide des Offres en vigueur et sur le site internet de digicel.fr rubrique roaming. (iv) tout usage répété de l'internet mobile ayant pour objet ou pour effet de dégrader la qualité de service du réseau, notamment en raison d'un usage fortement consommateur ou répété de bande passante de nature à saturer le réseau sur une zone donnée.

En cas de dépassement des limites fixées aux (i) et (ii) et (iii) et (iv), DIGICEL se réserve le droit de facturer toute communication abusive, dans les conditions définies au Guide des Offres en vigueur et sur le site www.digicel.fr étant précisé qu'en cas d'atteinte aux limites définies au (iii), la facturation de surcharges éventuelles sera effective 15 jours après en avoir informé le Client sauf si le Client justifie du caractère raisonnable et non abusif des Services d'itinérance et qu'il cesse l'utilisation abusive de ces services.

**19.5.** En cas d'abus au sens de l'article 19.3. (à l'exclusion du point (iii) et sauf cas de fraude) ci-dessus, DIGICEL peut en outre, après avoir contacté le Client, suspendre le Service, puis résilier de plein droit le Contrat à partir du 7ème jour suivant la suspension. Dans ce dernier cas, les sommes dues par le Client sont alors immédiatement exigibles et comprennent les redevances restant à courir.

## 20. RENOUELEMENT DU TERMINAL

### 20.1. Eligibilité à l'offre de Renoulement

DIGICEL propose au Client de renouveler son téléphone dans le cadre du programme de renouvellement de téléphone mis en place à l'attention de ses Clients. Ce programme de renouvellement de mobile permet au Client de profiter d'offres privilégiées du renouvellement de téléphone. Ce programme n'est valable que pour les Offres DIGICEL Forfait avec mobile.

L'offre de renouvellement est accessible sous réserve du respect des conditions d'accès au Service définies à l'article 2 des présentes Conditions Générales et des conditions suivantes :

- le client doit avoir souscrit à une Offre DIGICEL Forfait avec mobile en cours de validité au jour de la demande de renouvellement (Les Forfaits DIGICEL sans mobile ne sont pas éligibles au programme de renouvellement) ;
- le client doit avoir une ancienneté d'au moins 12 mois révolus et consécutifs sur une Offre DIGICEL Forfait à compter de la date de souscription de la ligne pour laquelle le renouvellement est demandé ;
- le client ne doit pas avoir procédé à un renouvellement de téléphone mobile dans le cadre du programme de renouvellement DIGICEL au cours des 12 derniers mois ;
- le client doit être à jour du paiement de toutes factures émises par DIGICEL.

Le non-respect de ces règles cumulatives entraîne la perte du bénéfice du programme de renouvellement. Le Client pourra toutefois profiter de plein droit du programme lorsque lesdites conditions seront réunies.

### 20.2. Dispositif

Dès lors que le Client remplit les conditions d'éligibilité décrites au point 20.1, il peut renouveler son terminal parmi la gamme des terminaux proposés et dans la limite des stocks disponibles, sous réserve de (i) verser un complément monétaire égal au « prix fidélité », (ii) de respecter une durée minimale de réengagement de son contrat de 12 ou 24 mois, (iii) accepter expressément les Conditions Générales et Particulières de service en vigueur à la date du renouvellement du terminal.

#### 20.2.1. Le prix fidélité

Un « prix fidélité » conseillé sera proposé au Client formulant une demande de renouvellement de terminal parmi la gamme

de terminaux proposés. Ce prix varie en fonction du montant du forfait souscrit, de l'ancienneté de la ligne du Client et de la durée de réengagement choisie par le Client (12 ou 24 mois). La date fixant le point de départ de l'ancienneté est la date la plus récente entre (i) la date d'activation de la ligne Forfait du Client, (ii) la date du dernier renouvellement de terminal dans le cadre du programme renouvellement DIGICEL, (iii) la date du dernier changement d'offre.

Toutes actions antérieures à la date d'ancienneté retenue n'est pas prise en compte dans le cadre du programme de renouvellement. Pour connaître son « prix fidélité », le Client peut se rendre directement en point de vente ou en agence DIGICEL, ou encore appeler un conseiller au 555 depuis son mobile.

Le Client est informé que le « prix fidélité » communiqué est un prix de vente conseillé du terminal par DIGICEL susceptible d'être modifié par les distributeurs, les prix appliqués en points de vente étant librement définis par les distributeurs DIGICEL.

Seul le bénéficiaire du programme de renouvellement peut retirer le terminal en agence client ou en point de vente DIGICEL.

#### 20.2.2. Réengagement

L'acquisition d'un terminal dans le cadre du programme de renouvellement entraîne une nouvelle durée minimum d'engagement de 12 mois ou de 24 mois minimum à compter de la date d'acquisition du téléphone renouvelé. Ce nouvel engagement est matérialisé par la signature d'un contrat de renouvellement de terminal et des Conditions Générales et Particulières de Service en vigueur.

Au-delà de cette durée, le Contrat est poursuivi pour une durée indéterminée.

#### 20.2.3. Durée et modifications de l'offre de renouvellement

Le programme de renouvellement est mis en place pour une durée indéterminée. DIGICEL peut mettre fin ou modifier à tout moment le programme de renouvellement du téléphone sous réserve d'en informer le Client par tous moyens de son choix moyennant le respect d'un préavis de 1 mois, sans que cela puisse donner droit à une quelconque indemnité ou à un quelconque remboursement au profit des Clients.

## 21. DROIT APPLICABLE – ATTRIBUTION DE JURIDICTION

Le Contrat est soumis au droit français. En cas de litige relatif à l'interprétation ou l'exécution du Contrat, compétence exclusive est attribuée au Tribunal de Commerce de Fort de France, sauf en cas de litige avec les non-commerçants, pour lesquels les règles de compétence légales s'appliquent.

## CONDITIONS PARTICULIERES FORFAIT

### Grand Public

En vigueur au 1<sup>er</sup> janvier 2025

Les présentes Conditions Particulières complètent les Conditions Générales de Service Forfait Grand Public (ci-après dénommées les « Conditions Particulières »).

Sauf disposition expresse au sein du Guide des Offres, le forfait DIGICEL, est accessible en formule bloquée, avec ou sans mobile.

La souscription à une offre sans mobile ne permet pas au Client de bénéficier du programme de renouvellement de mobile.

## I - CONDITIONS PARTICULIERES SERVICE FORFAIT BLOUÉ

### 1. Coffrets complets DIGICEL

Le Coffret Complet conditionné par DIGICEL comprend :

- Pour les offres en formule avec mobile : une carte SIM/USIM permettant l'accès au Service et un téléphone bénéficiant de la garantie figurant dans le Coffret. Afin de protéger le Client contre le vol, un verrouillage spécial interdit l'utilisation du téléphone avec une carte SIM/USIM autre que celle(s) remise(s) par DIGICEL. Cette protection peut être supprimée sans frais six (6) mois après la date de signature du Contrat.
- Pour les offres en formule sans mobile : une carte SIM/USIM permettant l'accès au Service uniquement.

### 2. Contenu

Le contenu du Service est décrit dans le Guide des Offres.

### 3. Fonctionnement

**3.1** Le Service Forfait Bloqué comprend de manière indissociable:

- un Compte Principal sur lequel est crédité mensuellement et automatiquement un crédit forfaitaire de communications (dénommé « Compte Principal ») utilisable le mois suivant. Le crédit du Compte Principal non consommé à l'issue de la période mensuelle est perdu ;
- un Compte Recharge permettant au Client d'émettre des communications aux prix et conditions définis dans le Guide des Offres en vigueur, lorsque le crédit de son Compte

Principal est épuisé. A cet effet, le Client crédite son Compte Recharge d'un crédit forfaitaire de communications ; il peut le faire à tout moment en achetant une recharge DIGICEL, selon les modes de rechargement précisés sur le site internet www.digicel.fr. Le solde du Compte Recharge éventuel existant en fin de mois sera reporté le mois suivant, jusqu'à extinction de ce solde, sous réserve qu'il soit consommé avant l'issue de la durée de souscription du Service. Lors du report, les communications téléphoniques sont débitées par priorité sur le Compte Principal du Client.

**3.2** Pour émettre des communications, le crédit du Compte Principal du Client ou, quand celui-ci est épuisé, celui de son Compte Recharge, doit toujours être supérieur au seuil indiqué dans le Guide des Offres. Il appartient donc au Client de s'assurer qu'il dispose d'un crédit de communication suffisant pour éviter toute interruption de communication.

Il peut le faire à tout moment sur l'application MyDigicel, en appelant le 333 depuis son téléphone DIGICEL, ou en composant le \*133#. En outre, DIGICEL contacte le Client au moyen de messages vocaux ou SMS, lorsque le crédit de communication du Compte Principal ou du Compte Recharge est bientôt épuisé.

## 4. Prix et paiement du Service

**4.1** Le prix du Service est défini dans le Guide des Offres en vigueur au moment de la souscription à l'offre. Ce prix est susceptible d'évoluer dans les conditions prévues à l'article 6.1. des Conditions Générales.

**4.2** En souscrivant au Service, le Client donne mandat à Digicel pour prélever mensuellement d'avance, sur son compte bancaire, le montant du prix du Service et éventuellement des services optionnels choisis. Lorsque le Client a choisi un autre moyen de paiement proposé par DIGICEL, il s'engage à régler les sommes aux dates d'échéances portées sur sa facture. Le premier paiement peut comprendre un prorata de la redevance périodique correspondant à la période écoulée entre la date de mise en service de la carte SIM/USIM et la date d'émission de la première facture.

Notamment dans le cas visé à l'article 18 des Conditions Générales, et compte tenu du délai entre la date à laquelle les communications voix et data sont reçue(s) et émis(e) s depuis la France hexagonale ou les autres destinations ouvertes à l'itinérance internationale (« roaming ») et la date à laquelle DIGICEL est en mesure de les décompter, le Client est susceptible de dépasser son crédit forfaitaire de communication. En l'absence d'avance sur consommation ou si le montant du crédit est insuffisant, les communications en dépassement seront décomptées des éventuels montants rechargés par le Client et/ou, en cas d'insuffisance de ces derniers, facturées au Client et leur règlement sera exigible dans les 15 jours suivant la date de prélèvement.

**4.3** DIGICEL adressera au Client, postérieurement à la souscription au Service, une facture indiquant le montant et les dates du prélèvement mensuel pour la durée du Contrat souscrit. En outre, le client peut accéder au suivi de ses consommations à tout moment sur l'application MyDigicel, en appelant le 333 depuis son téléphone DIGICEL, ou en composant le \*133#.

**4.4** En cas d'incident ou de retard de paiement imputable au Client, DIGICEL pourra notamment appliquer les dispositions prévues aux articles 11 et 12 des Conditions Générales.

**4.5** En cas de vol ou de perte de sa carte SIM/USIM, le crédit de communication dont le Client disposait au moment de ce vol ou de cette perte pourra être reporté sur la nouvelle carte, sous réserve que DIGICEL ait constaté ce crédit au moment de la désactivation de la carte SIM/USIM volée ou perdue.

## II - CONDITIONS PARTICULIERES D'UTILISATION DES APPLICATIONS

Les applications sont disponibles sous réserve de commercialisation par Digicel et ses partenaires.

### A - RÈGLES COMMUNES AUX DIFFÉRENTES APPLICATIONS

#### 1. La création du compte

L'usage de chaque application nécessite préalablement la création d'un compte.

Pour l'application Sportsmax Premium le Client est invité à créer son compte DIGICEL ID au sein de l'application en suivant la procédure indiquée à cet effet, et en renseignant le code secret qui lui est communiqué par SMS, aux fins de vérification de son identité.

Les informations renseignées par le Client doivent être exactes, complètes et à jour. La ligne du Client doit être active (non suspendue ou résiliée) au jour de la création du compte. Le Client est seul responsable de la conservation de la confidentialité de ses identifiants et codes d'accès,

DIGICEL déclinant toute responsabilité en cas d'utilisation des applications par une personne autre que le Client ou par une personne autorisée par lui, disposant de ses identifiants et mots de passe. Le Client s'engage à avertir immédiatement DIGICEL de toute suspicion d'utilisation par un tiers non autorisé de ses identifiants et mots de passe.

A défaut d'accomplir les diligences détaillées au sein du présent article, l'utilisation des applications est impossible, ce que le Client reconnaît.

## 2. Prérequis technique

Pour accéder aux applications, le Client doit les télécharger sur son terminal Android (via le Play Store) ou Apple (via l'Apple Store).

Le Client doit impérativement disposer d'un terminal mobile (smartphone/tablette numérique sur 10Go ou Android), d'une connexion à l'internet mobile (3G, 3G+, 4G, 4G+ vivement recommandé) ou d'une connexion Wifi. Le téléchargement des applications est gratuit (à l'exception du coût de la communication data, décomptée du forfait, ou facturée, selon l'offre DIGICEL souscrite). DIGICEL décline toute responsabilité, et n'aura aucune obligation de remboursement, en cas de non-fonctionnement ou de dysfonctionnement des applications dû à une configuration non conforme du poste ou du terminal mobile de Client, ou d'un défaut de connectivité à l'internet fixe ou mobile.

## 3. Disponibilité des applications

DIGICEL s'engage à fournir ses meilleurs efforts pour que les applications soient disponibles 24h/24, 7j/7, sans interruption autre que celles requises pour les besoins de la maintenance curative ou évolutive de ces dernières.

L'attention du Client est spécifiquement attirée sur le fait que les applications sont comme toutes applications informatiques, susceptibles de dysfonctionnements, anomalies, erreurs ou interruptions. En conséquence, DIGICEL ne garantit pas que les applications soient disponibles de manière permanente. Le Client ne pourra en aucun cas rechercher la responsabilité de DIGICEL en raison de dysfonctionnements, anomalies, erreurs, interruptions, même dans l'hypothèse où ceux-ci l'aurait empêché temporairement d'accéder à un contenu ou de profiter des autres fonctionnalités de l'application, outre les obligations incombant à DIGICEL relatives à la continuité et qualité du Service de ses services de communications décrites à l'article 9 des Conditions Générales de service Forfait Digicel.

## 4. Données personnelles

En complément de l'article 8 des Conditions Générales de Service forfait Digicel grand public, chacune des applications fait l'objet d'une politique de confidentialité sur le traitement de vos données personnelles partagées par vous pour utiliser les applications ou créées lors de votre utilisation de l'application. Les politiques de confidentialités sont disponibles sur le site internet de Digicel (<https://www.digicelgroup.com/ma/fr/particulier.html>), rubrique Découvrir, section Applis et sur le site internet du Webstore Digicel (<https://webstore.digicel.fr/fr/>), rubrique Politique de confidentialité.

## 5. Vie privée et sécurité

Les applications demeurent accessibles depuis le terminal du Client, sauf demande expresse de déconnexion au sein de la rubrique « Réglages ».

Afin de préserver l'accès aux applications, et plus largement à l'ensemble des données personnelles figurant sur le terminal du Client, DIGICEL recommande au Client de :

- Sécuriser l'accès au terminal par un mot de passe ;
- Activer le verrouillage du terminal au bout de quelques secondes d'inactivité et instaurer un code pour le réactiver ;

- En cas de vente ou de don du terminal à un tiers, effacer les données du terminal et réinitialiser le téléphone. Le Client demeure en tout état de cause responsable de la conservation et de la garde de son terminal, ainsi que des codes d'accès. La responsabilité de DIGICEL ne peut être engagée en cas d'utilisation des applications consécutive à la divulgation de ces codes ou à la consultation par un tiers du terminal du Client.

En cas de perte ou de vol du terminal, le Client est invité à alerter immédiatement le service client DIGICEL afin que la ligne soit mise hors service et que l'accès aux applications soit bloqué, conformément aux dispositions de l'article 5.5 des Conditions Générales de Service Forfait en vigueur.

## 6. Responsabilité de DIGICEL

DIGICEL ne souscrit aucun engagement ni ne concède aucune garantie relativement :

- A l'utilisation non conforme ou illicite des applications par les Clients et notamment d'une utilisation interdite ou frauduleuse d'un ou plusieurs contenus hébergés par les ayants-droits des applications ;
- A la fourniture d'information erronée ou incomplète pour l'accès au service de ces applications ;
- Au dysfonctionnement ou au ralentissement de la vitesse d'exécution du service, DIGICEL ne garantissant pas que les applications soient disponibles de manière permanente ;
- A l'incompatibilité du service avec le terminal du Client ;

- A l'utilisation hors ligne des applications ;
- A la suppression d'un ou plusieurs contenus du catalogue d'une ou plusieurs applications et plus généralement au contenu et au fonctionnement des applications, dont le service est édité par des tiers ;
- A la communication, volontaire ou involontaire (par imprudence ou négligence) par le Client de ses identifiants de connexion d'une ou plusieurs des applications à un tiers ;
- D'un fait imprévisible et insurmontable d'un tiers ou d'un cas de force majeure tel que défini par l'article 1218 du Code civil et les tribunaux ;
- Et plus généralement une circonstance imputable au Client. La responsabilité de DIGICEL ne pourra être retenue pour les dommages, de toute nature, ayant pour origine l'une des hypothèses précitées.

## 7. Téléchargement et utilisation des applications

Les applications peuvent être utilisées en wi-fi ou via l'internet mobile. Dans cette dernière hypothèse, le Client est informé que le téléchargement de l'application et son utilisation sont décomptés de son quota de data selon les modalités et conditions tarifaires applicables à l'offre souscrite.

Suite à l'épuisement du volume data inclus dans l'offre souscrite, le débit de la bande passante est réduit. Depuis les zones non incluses dans l'offre souscrite, les communications data sont facturées selon la grille tarifaire roaming du Guide des Offres en vigueur.

## 8. Propriété intellectuelle – Droits concédés au Client

DIGICEL et ses partenaires sont titulaires des droits de propriété intellectuelle afférents aux applications, notamment relatifs à ses éléments logiciels et graphiques, ainsi que les marques associées. Le Client est également informé que les visuels, contenus musicaux et audiovisuels hébergés par les applications sont la propriété de personnes tierces (les ayants droits) et sont protégés par la législation relative aux droits d'auteur.

Les droits du Client sur le service des applications sont limités aux fonctionnalités qui lui sont octroyées au sein des applications, exclusivement dans le cadre d'une utilisation privée au sein de son cercle de famille. Toute utilisation publique, notamment pour la sonorisation de lieux ou d'évènement public, ou la sonorisation des boutiques, est expressément interdite. Les présentes conditions particulières n'opèrent aucun transfert de propriété au profit du Client. En conséquence, le Client s'interdit de porter atteinte de quelque façon que ce soit aux droits de propriété intellectuelle détenus par

DIGICEL ou des tiers sur tout ou partie des applications et de ses contenus, qu'il s'interdit d'extraire ou de réutiliser en dehors des applications. Le Client bénéficie uniquement d'une simple licence d'utilisation de la solution, à titre non exclusif, personnelle et in cessible, pour toute la durée de son abonnement aux applications.

De manière plus générale, tout usage non expressément autorisé d'une application est formellement interdit et constitue une contrefaçon au sens du Code de la propriété intellectuelle susceptible d'engager la responsabilité civile et pénale du Client. Le Client est à ce titre informé que le fait de porter atteinte sciemment à une mesure technique de protection d'un contenu musical, visuel ou audiovisuel sur une application sens de l'article L335-4-1 du Code du droit de propriété intellectuelle est puni de 3.750 euros, et que le fait de procurer ou proposer sciemment à autrui, directement ou indirectement, des moyens conçus ou spécialement adaptés pour porter atteinte à une telle mesure technique est puni de six mois d'emprisonnement et 30.000 euros d'amende.

## 9. Suspension d'une application et résiliation

### 9.1 Cas de suspension de la ligne DIGICEL

DIGICEL pourra suspendre l'accès à une ou plusieurs applications pour tous les cas de suspension de la ligne DIGICEL du Client prévu au sein des conditions générales de services forfaits (notamment en raison d'un défaut de paiement, d'un cas de suspicion de fraude, d'un vol ou perte du terminal d'un Utilisateur porté à la connaissance de DIGICEL par le Client).

La suspension de la ligne DIGICEL du Client entraîne l'impossibilité pour le Client d'accéder à l'option via l'internet mobile. L'usage en Wi-Fi demeure disponible.

### 9.2 Résiliation d'une option par DIGICEL

DIGICEL pourra notamment résilier ou fermer l'accès à une option en cas de :

- Violation des termes d'une ou plusieurs obligations des présentes conditions particulières par le Client ;
- Contournement par le Client d'une mesure technique de protection d'un contenu hébergé par une application ;
- Tentative ou acte de piratage envers une application ou données qu'elle contient ;
- Usurpation de l'identité d'un Utilisateur porté à la connaissance de DIGICEL ;
- Survenance d'un fait indépendant de sa volonté, d'un fait d'un tiers extérieur à la volonté de DIGICEL, ou d'un cas de force majeure tel que défini par l'article 1218 du Code

civil et les Tribunaux.

La résiliation de la ligne DIGICEL du Client entraîne la fermeture de l'accès aux options.

Par ailleurs, DIGICEL se réserve le droit à tout moment, d'arrêter la distribution d'une application ou d'en modifier les conditions particulières sous réserve d'en informer le Client par tous moyens de son choix moyennant le respect d'un préavis de 1 mois, sans que cela puisse donner droit à une quelconque indemnité ou à un quelconque remboursement au profit des Clients. En tout état de cause, le Client est informé que la résiliation ou la modification d'une option n'entraîne pas pour le Client la faculté de solliciter la résiliation de son Forfait, le service lié aux applications demeurant un service accessoire à l'offre principale.

## 9.3 Résiliation d'une option par le Client

La résiliation de la ligne DIGICEL par le Client entraîne la fermeture de l'accès aux options incluses ou souscrites en option. En cas de migration vers une offre non éligible à une option, ou de la résiliation par le Client de son Forfait, pour quelque raison que ce soit, l'accès aux options sera bloqué.

## B - RÈGLES PARTICULIÈRES DES DIFFÉRENTES APPLICATIONS:

Conformément aux dispositions de l'article L221- 28-13° du Code de la consommation, le Client accepte expressément que les options souscrites par appel au Service Clients Digicel commence dès sa souscription, et avant l'expiration du délai de 14 jours de rétractation auquel le Client renonce.

En conséquence, le Client est informé que la souscription aux options applications n'est pas éligible au droit de rétractation.

### 1. Application SPORTSMAX PREMIUM

L'application SportsMax Premium est éditée par la société International Media Content Limited, une société de droit saint-lucien, située PO Box BW400, Baywalk Mall, Rodney bay Castries, Sainte-Lucie, ainsi que sa filiale SportsMax Limited, une société de droit jamaïcain située 22 Chalmers Avenue, Kingston 10 Jamaïque, et distribuée par DIGICEL. SportsMax Premium permet aux clients des offres DIGICEL d'utiliser un service de chaînes sportives à la demande, sans téléchargement (autre que temporaire), de contenus sportifs. Les fonctionnalités de SportsMax Premium sont présentées au sein de l'application mobile ou du site internet <https://www.SportsMax.tv>. L'utilisateur a accès aux contenus sportifs par type de sport. L'utilisateur est informé que le catalogue des contenus disponibles au sein de SportsMax Premium peut être modifié à tout moment, en fonction des demandes formulées par les ayants-droits. En conséquence, DIGICEL ne peut garantir la présence d'un contenu spécifique au sein de SportsMax Premium. SportsMax Premium est inclus dans les Offres Forfait DIGICEL.

## III - CONDITIONS PARTICULIERES « OPTION VOIX HAÏTI »

*Sous réserve de disponibilité*

### 1. L'option

L'option Voix Haïti permet au Client de disposer du volume mensuel de crédit de communication voix indiqué, venant s'ajouter au crédit de communication voix inclus dans son offre principale (utilisable uniquement depuis la Zone Locale).

### 2. Conditions de souscription

L'option Voix Haïti ne peut être souscrite qu'en complément d'une Offre Forfait Digicel. L'option Voix Haïti est également compatible avec les anciens forfaits DIGICEL. Cette souscription peut être effectuée à tout moment par le Client, en contactant le service client. Ces conditions de souscription peuvent être amenées à évoluer.

### 3. Prix

Le tarif de l'option Voix Haïti est précisé dans le Guide des Offres en vigueur.

### 4. Durée de validité

L'option Voix Haïti prend effet à sa date de souscription. Elle est conclue pour une durée indéterminée et prend automatiquement fin à la date de résiliation de la ligne Forfait sur laquelle ladite option a été activée. Le crédit non consommé à la date de fin de cycle de la ligne Forfait sur laquelle l'option Voix Haïti a été activé n'est pas reportable le mois suivant et est définitivement perdu. En cas de migration vers une offre non éligible à l'option Voix Haïti, ou de la résiliation de son Forfait, pour quelque raison que ce soit, l'accès à l'option sera bloqué. Par ailleurs, DIGICEL se réserve le droit à tout moment, d'arrêter la distribution de cette option ou d'en modifier les conditions particulières sous réserve d'en informer le Client par tous moyens de son choix moyennant le respect d'un préavis de 1 mois, sans que cela puisse donner droit à une quelconque indemnité ou à un quelconque remboursement au profit des Clients. En tout état de cause, le Client est informé que la résiliation ou la modification d'une option n'entraîne pas pour le Client la faculté de solliciter la résiliation de son Offre Forfait DIGICEL, le service lié aux applications demeurant un service accessoire à l'offre principale.

#### IV - CONDITIONS PARTICULIERES « OPTION ROAMING SINT MAARTEN »

*Sous réserve de disponibilité*

##### 1. L'option

L'option roaming Sint Maarten permet au Client, sans engagement :

- (i) de disposer du volume mensuel de crédit de communication voix indiqué, venant s'ajouter au crédit de communication voix inclus dans son offre principale (utilisable uniquement depuis Sint Maarten) et,
- (ii) de bénéficier d'un volume supplémentaire de communications Internet sur le réseau 3G/3G+/4G/4G+. Ce volume ne peut être utilisé que depuis Sint Maarten telle que définie dans le Guide des Offres. Les communications sont alors décomptées du Compte Principal de son Forfait, au tarif roaming précisé dans le Guide des Offres.

##### 2. Conditions de souscription

L'option Roaming Sint Maarten ne peut être souscrite qu'en complément de l'Offre Forfait No Limits. Cette souscription peut être effectuée à tout moment par le Client, en contactant le service client. Ces conditions de souscription peuvent être amenées à évoluer.

##### 3. Prix

Le tarif de l'option Roaming Sint Maarten est précisé dans le Guide des Offres en vigueur.

##### 4. Durée de validité

L'option Roaming Sint Maarten prend effet à sa date de souscription. Elle est conclue pour une durée indéterminée et prend automatiquement fin à la date de résiliation de son Offre Forfait Digicel sur laquelle ladite option a été activée. Le crédit non consommé à la date de fin de cycle de sa ligne Forfait Digicel sur laquelle l'option Roaming Sint Maarten a été activé n'est pas reportable le mois suivant et est définitivement perdu. En cas de migration vers une offre non éligible à l'option Roaming Sint Maarten, ou de la résiliation de son Offre Forfait Digicel, pour quelque raison que ce soit, l'accès à l'option sera bloqué. Par ailleurs, DIGICEL se réserve le droit à tout moment, d'arrêter la distribution de cette option ou d'en modifier les conditions particulières sous réserve d'en informer le Client par tous moyens de son choix moyennant le respect d'un préavis de 1 mois, sans que cela puisse donner droit à une quelconque indemnité ou à un quelconque remboursement au profit des Clients. En tout état de cause, le Client est informé que la résiliation ou la modification d'une option n'entraîne pas pour le Client la faculté de solliciter la résiliation de son Offre Forfait DIGICEL, le service lié aux applications demeurant un service accessoire à l'offre principale.

#### V - CONDITIONS PARTICULIERES « OPTION ROAMING SURINAME »

*Sous réserve de disponibilité*

##### 1. L'option

L'option roaming Suriname permet au Client, sans engagement :

- (i) de disposer du volume mensuel de crédit de communication voix indiqué, venant s'ajouter au crédit de communication voix inclus dans son offre principale (utilisable uniquement depuis le Suriname) et,
- (ii) de bénéficier d'un volume supplémentaire de communications Internet sur le réseau 3G/3G+/4G/4G+. Ce volume ne peut être utilisé que depuis le Suriname telle que définie dans le Guide des Offres. Les communications sont alors décomptées du Compte Principal de son Forfait, au tarif roaming précisé dans le Guide des Offres.

##### 2. Conditions de souscription

L'option Roaming Suriname ne peut être souscrite qu'en complément d'une Offre Forfait Life No Limits. Cette souscription peut être effectuée à tout moment par le Client, en contactant le service client. Ces conditions de souscription peuvent être amenées à évoluer.

##### 3. Prix

Le tarif de l'option Roaming Suriname est précisé dans le Guide des Offres en vigueur.

##### 4. Durée de validité

L'option Roaming Suriname prend effet à sa date de souscription. Elle est conclue pour une durée indéterminée et prend automatiquement fin à la date de résiliation de son Forfait sur laquelle ladite option a été activée. Le crédit non consommé à la date de fin de cycle de son Forfait sur laquelle l'option Roaming Suriname a été activé n'est pas reportable le mois suivant et est définitivement perdu. En cas de migration vers une offre non éligible à l'option Roaming Suriname, ou de la résiliation de son Offre Forfait DIGICEL, pour quelque raison que ce soit, l'accès à l'option sera bloqué. Par ailleurs, DIGICEL se réserve le droit à tout moment, d'arrêter la distribution de cette option ou d'en modifier les conditions particulières sous réserve d'en informer le Client par tous moyens de son choix moyennant le respect d'un préavis de 1 mois, sans que cela puisse donner droit à une quelconque

indemnité ou à un quelconque remboursement au profit des Clients. En tout état de cause, le Client est informé que la résiliation ou la modification d'une option n'entraîne pas pour le Client la faculté de solliciter la résiliation de son Offre Forfait DIGICEL, le service lié aux applications demeurant un service accessoire à l'offre principale.

#### VI - CONDITIONS PARTICULIERES « OPTION ROAMING BRÉSIL »

*Sous réserve de disponibilité*

##### 1. L'option

L'option roaming Brésil permet au Client, sans engagement :

- (i) de disposer du volume mensuel de crédit de communication voix indiqué, venant s'ajouter au crédit de communication voix inclus dans son offre principale (utilisable uniquement depuis le Brésil) et,
- (ii) de bénéficier d'un volume supplémentaire de communications Internet sur le réseau 3G/3G+/4G/4G+. Ce volume ne peut être utilisé que depuis le Brésil telle que définie dans le Guide des Offres. Les communications sont alors décomptées du Compte Principal de son Forfait, au tarif roaming précisé dans le Guide des Offres.

##### 2. Conditions de souscription

L'option Roaming Brésil peut être souscrite en complément de toutes les offres Forfait Digicel. Cette souscription peut être effectuée à tout moment par le Client, en contactant le service client. Ces conditions de souscription peuvent être amenées à évoluer.

##### 3. Prix

Le tarif de l'option Roaming Brésil est précisé dans le Guide des Offres en vigueur.

##### 4. Durée de validité

L'option Roaming Brésil prend effet à sa date de souscription. Elle est conclue pour une durée indéterminée et prend automatiquement fin à la date de résiliation de son Offre Digicel sur laquelle ladite option a été activée. Le crédit non consommé à la date de fin de cycle de sa ligne Forfait Digicel sur laquelle l'option Roaming Brésil a été activé n'est pas reportable le mois suivant et est définitivement perdu. En cas de résiliation de son offre Forfait Digicel, pour quelque raison que ce soit, l'accès à l'option sera bloqué. Par ailleurs, DIGICEL se réserve le droit à tout moment, d'arrêter la distribution de cette option ou d'en modifier les conditions particulières sous réserve d'en informer le Client par tous moyens de son choix moyennant le respect d'un préavis de 1 mois, sans que cela puisse donner droit à une quelconque indemnité ou à un quelconque remboursement au profit des Clients. En tout état de cause, le Client est informé que la résiliation ou la modification d'une option n'entraîne pas pour le Client la faculté de solliciter la résiliation de son offre Forfait Digicel, le service lié aux applications demeurant un service accessoire à l'offre principale.

#### VII - CONDITIONS PARTICULIERES « OPTION ROAMING US / CANADA »

*Sous réserve de disponibilité*

##### 1. L'option

L'option roaming US/CANADA permet au Client, sans engagement :

- (i) de disposer du volume mensuel de crédit de communication voix indiqué, venant s'ajouter au crédit de communication voix inclus dans son offre principale (utilisable uniquement depuis les US et le Canada) et,
- (ii) de bénéficier d'un volume supplémentaire de communications Internet sur le réseau 3G/3G+/4G/4G+. Ce volume ne peut être utilisé que depuis les US et le Canada telle que définie dans le Guide des Offres. Les communications sont alors décomptées du Compte Principal de son Forfait, au tarif roaming précisé dans le Guide des Offres.

##### 2. Conditions de souscription

L'option Roaming US/CANADA peut être souscrite en complément de toutes les offres Forfait Digicel. Cette souscription peut être effectuée à tout moment par le Client, en contactant le service client. Ces conditions de souscription peuvent être amenées à évoluer.

##### 3. Prix

Le tarif de l'option Roaming US/CANADA est précisé dans le Guide des Offres en vigueur.

##### 4. Durée de validité

L'option Roaming US/CANADA prend effet à sa date de souscription. Elle est conclue pour une durée indéterminée et prend automatiquement fin à la date de résiliation de son Offre Digicel sur laquelle ladite option a été activée. Le crédit non consommé à la date de fin de cycle de sa ligne Forfait Digicel sur laquelle l'option Roaming US/CANADA a été activé n'est pas reportable le mois suivant et est définitivement perdu. En cas de résiliation de son offre Forfait Digicel, pour quelque raison que ce soit, l'accès à l'option sera bloqué. Par ailleurs, DIGICEL se réserve le droit à tout moment, d'arrêter

la distribution de cette option ou d'en modifier les conditions particulières sous réserve d'en informer le Client par tous moyens de son choix moyennant le respect d'un préavis de 1 mois, sans que cela puisse donner droit à une quelconque indemnité ou à un quelconque remboursement au profit des Clients. En tout état de cause, le Client est informé que la résiliation ou la modification d'une option n'entraîne pas pour le Client la faculté de solliciter la résiliation de son offre Forfait Digicel, le service lié aux applications demeurant un service accessoire à l'offre principale.

#### VIII - CONDITIONS PARTICULIERES « OPTION ROAMING ROYAUME-UNI »

*Sous réserve de disponibilité*

##### 1. L'option

L'option roaming Royaume-Uni permet au Client, sans engagement :

- (i) de disposer du volume mensuel de crédit de communication voix indiqué, venant s'ajouter au crédit de communication voix inclus dans son offre principale (utilisable uniquement depuis le Royaume-Uni) et,
- (ii) de bénéficier d'un volume supplémentaire de communications Internet sur le réseau 3G/3G+/4G/4G+. Ce volume ne peut être utilisé que depuis le Royaume-Uni telle que définie dans le Guide des Offres. Les communications sont alors décomptées du Compte Principal de son Forfait, au tarif roaming précisé dans le Guide des Offres.

##### 2. Conditions de souscription

L'option Roaming Royaume-Uni peut être souscrite en complément de toutes les offres Forfait Digicel. Cette souscription peut être effectuée à tout moment par le Client, en contactant le service client. Ces conditions de souscription peuvent être amenées à évoluer.

##### 3. Prix

Le tarif de l'option Roaming Royaume-Uni est précisé dans le Guide des Offres en vigueur.

##### 4. Durée de validité

L'option Roaming Royaume-Uni prend effet à sa date de souscription. Elle est conclue pour une durée indéterminée et prend automatiquement fin à la date de résiliation de son Offre Digicel sur laquelle ladite option a été activée. Le crédit non consommé à la date de fin de cycle de sa ligne Forfait Digicel sur laquelle l'option Roaming Royaume-Uni a été activé n'est pas reportable le mois suivant et est définitivement perdu. En cas de résiliation de son offre Forfait Digicel, pour quelque raison que ce soit, l'accès à l'option sera bloqué. Par ailleurs, DIGICEL se réserve le droit à tout moment, d'arrêter la distribution de cette option ou d'en modifier les conditions particulières sous réserve d'en informer le Client par tous moyens de son choix moyennant le respect d'un préavis de 1 mois, sans que cela puisse donner droit à une quelconque indemnité ou à un quelconque remboursement au profit des Clients. En tout état de cause, le Client est informé que la résiliation ou la modification d'une option n'entraîne pas pour le Client la faculté de solliciter la résiliation de son offre Forfait Digicel, le service lié aux applications demeurant un service accessoire à l'offre principale.

#### IX - CONDITIONS PARTICULIERES « PASS ROAMING SURINAME »

*Sous réserve de disponibilité*

##### 1. Descriptif

Le pass Roaming Suriname permet au Client de disposer d'un crédit de communications voix et SMS, un crédit internet, en débit maximum non garanti jusqu'à 7,2 Mb/s sur le réseau 3G et de 150 Mb/s sur le réseau 4G (tel que défini à l'article 17.3 des Conditions Générales), utilisable depuis un terminal mobile, via le réseau Digicel, pour un usage exclusivement depuis le Suriname. Le contenu du Pass est disponible dans le Guide des offres en vigueur.

##### 2. Conditions de souscription

Le Pass Roaming Suriname ne peut qu'être souscrit qu'en complément d'une Offre Forfait Life No Limits. Le Pass Roaming Suriname n'est pas compatible avec les autres forfaits DIGICEL. Le Pass Roaming Suriname peut être souscrit en complément d'une Offre carte Digicel. Cette souscription peut être effectuée à tout moment par le Client. Cette souscription ne peut être effectuée que via le site internet <http://internet.digicel.fr> ou sur l'application MyDigicel. Ces conditions de souscription peuvent être amenées à évoluer.

##### 3. Prix

Le tarif du Pass Roaming Suriname est précisé dans le Guide des Offres en vigueur.

##### 4. Fonctionnement

Lorsqu'un Client disposant d'une Offre Forfait Life No Limits ou d'une Offre Carte Digicel souhaite se rendre au Suriname, il peut souscrire à un Pass Roaming Suriname afin de pouvoir bénéficier du Service.

A épuisement du crédit de communication Voix, SMS et/ou Internet souscrit, le Client est expressément informé que s'il souhaite pouvoir émettre à nouveau des communications Voix, SMS et/ou internet mobile selon le débit de bande passante défini à l'article 17.3 précité, le Client doit souscrire à un nouveau Pass Roaming Suriname. Plusieurs messages d'alerte sont envoyés au Client pour l'informer du volume de communication consommé.

#### 5. Durée de validité

L'Offre Pass Roaming Suriname prend effet à sa date de souscription.

Elle est conclue pour une durée déterminée et prend automatiquement fin à la date de fin de cycle de la ligne Forfait sur laquelle ledit Pass a été activé. Le crédit non consommé à la date de fin de cycle de la ligne Forfait sur laquelle le Pass Roaming Suriname a été activé n'est pas reportable le mois suivant et est définitivement perdu.

### X – CONDITIONS PARTICULIÈRES « PASS ROAMING SINT MAARTEN »

*Sous réserve de disponibilité*

#### 1. Descriptif

Le pass Roaming St Maarten permet au Client de disposer d'un crédit de communications voix et SMS, un crédit internet, en débit maximum non garanti jusqu'à 7,2 Mb/s sur le réseau 3G et de 150 Mb/s sur le réseau 4G (tel que défini à l'article 17.3 des Conditions Générales), utilisable depuis un terminal mobile, via le réseau Digicel, pour un usage exclusivement depuis Sint Maarten. Le contenu du Pass est disponible dans le Guide des offres en vigueur.

#### 2. Conditions de souscription

Le Pass Roaming St Maarten ne peut qu'être souscrit qu'en complément d'une Offre Forfait Life No Limits. Le Pass Roaming St Maarten n'est pas compatible avec les autres forfaits DIGICEL. Le Pass Roaming Suriname peut être souscrit en complément d'une Offre carte Digicel. Cette souscription peut être effectuée à tout moment par le Client. Cette souscription ne peut être effectuée que via le site internet <http://internet.digicel.fr> ou sur l'application MyDigicel. Ces conditions de souscription peuvent être amenées à évoluer.

#### 3. Prix

Le tarif du Pass Roaming Sint Maarten est précisé dans le Guide des Offres en vigueur.

#### 4. Fonctionnement

Lorsqu'un Client disposant d'une Offre Forfait Life No Limits ou d'une Offre Carte Digicel souhaite se rendre à Sint Maarten, il peut souscrire à un Pass Roaming Sint Maarten afin de pouvoir bénéficier du Service. A épuisement du crédit de communication Voix, SMS et/ou Internet souscrit, le Client est expressément informé que s'il souhaite pouvoir émettre à nouveau des communications Voix, SMS et/ou internet mobile selon le débit de bande passante défini à l'article 17.3 précité, le Client doit souscrire à un nouveau Pass Roaming St Maarten. Plusieurs messages d'alerte sont envoyés au Client pour l'informer du volume de communication consommé.

#### 5. Durée de validité

L'Offre Pass Roaming Sint Maarten prend effet à sa date de souscription.

Elle est conclue pour une durée déterminée et prend automatiquement fin à la date de fin de cycle de la ligne Forfait sur laquelle ledit Pass a été activé. Le crédit non consommé à la date de fin de cycle de la ligne Forfait sur laquelle le Pass Roaming Sint Maarten a été activé n'est pas reportable le mois suivant et est définitivement perdu.

### XI – CONDITIONS PARTICULIÈRES « PASS ROAMING BRÉSIL »

*Sous réserve de disponibilité*

#### 1. Descriptif

Le pass Roaming Brésil permet au Client de disposer d'un crédit de communications voix et SMS, un crédit internet, en débit maximum non garanti jusqu'à 7,2 Mb/s sur le réseau 3G et de 150 Mb/s sur le réseau 4G (tel que défini à l'article 17.3 des Conditions Générales), utilisable depuis un terminal mobile, via le réseau Digicel, pour un usage exclusivement depuis le Brésil. Le contenu du Pass est disponible dans le Guide des offres en vigueur.

#### 2. Conditions de souscription

Le Pass Roaming Brésil peut être souscrit en complément d'une Offre Forfait Digicel et Offre Carte Digicel. Cette souscription peut être effectuée à tout moment par le Client. Cette souscription peut être effectuée via le site internet <http://internet.digicel.fr>, sur l'application MyDigicel et chez un détaillant ou un point de vente Digicel. Ces conditions de souscription peuvent être amenées à évoluer.

#### 3. Prix

Le tarif du Pass Roaming Brésil est précisé dans le Guide des Offres en vigueur.

#### 4. Fonctionnement

Lorsqu'un Client disposant d'une Offre Forfait Digicel ou une Offre Carte Digicel souhaite se rendre au Brésil, il peut souscrire à un Pass Roaming Brésil afin de pouvoir bénéficier du Service.

A épuisement du crédit de communication Voix, SMS et/ou Internet souscrit, le Client est expressément informé que s'il souhaite pouvoir émettre à nouveau des communications Voix, SMS et/ou internet mobile selon le débit de bande passante défini à l'article 17.3 précité, le Client doit souscrire à un nouveau Pass Roaming Brésil.

Plusieurs messages d'alerte sont envoyés au Client pour l'informer du volume de communication consommé.

#### 5. Durée de validité

L'Offre Pass Roaming Brésil prend effet à sa date de souscription.

Elle est conclue pour une durée déterminée et prend automatiquement fin à la date de fin de cycle de la ligne Forfait ou Carte sur laquelle ledit Pass a été activé. Le crédit non consommé à la date de fin de cycle de la ligne Forfait sur laquelle le Pass Roaming Brésil a été activé n'est pas reportable le mois suivant et est définitivement perdu.

### XII – CONDITIONS PARTICULIÈRES « PASS ROAMING US/CANADA »

*Sous réserve de disponibilité*

#### 1. Descriptif

Le pass Roaming US/CANADA permet au Client de disposer d'un crédit de communications voix et SMS, un crédit internet, en débit maximum non garanti jusqu'à 7,2 Mb/s sur le réseau 3G et de 150 Mb/s sur le réseau 4G (tel que défini à l'article 17.3 des Conditions Générales), utilisable depuis un terminal mobile, via le réseau Digicel, pour un usage exclusivement depuis les US et le Canada. Le contenu du Pass est disponible dans le Guide des offres en vigueur.

#### 2. Conditions de souscription

Le Pass Roaming US/CANADA peut être souscrit en complément d'une Offre Forfait Digicel et Offre Carte Digicel. Cette souscription peut être effectuée à tout moment par le Client. Cette souscription peut être effectuée via le site internet <http://internet.digicel.fr>, sur l'application MyDigicel et chez un détaillant ou un point de vente Digicel. Ces conditions de souscription peuvent être amenées à évoluer.

#### 3. Prix

Le tarif du Pass Roaming US/CANADA est précisé dans le Guide des Offres en vigueur.

#### 4. Fonctionnement

Lorsqu'un Client disposant d'une Offre Forfait Digicel ou une Offre Carte Digicel souhaite se rendre aux US et au Canada, il peut souscrire à un Pass Roaming US/CANADA afin de pouvoir bénéficier du Service.

A épuisement du crédit de communication Voix, SMS et/ou Internet souscrit, le Client est expressément informé que s'il souhaite pouvoir émettre à nouveau des communications Voix, SMS et/ou internet mobile selon le débit de bande passante défini à l'article 17.3 précité, le Client doit souscrire à un nouveau Pass Roaming US/CANADA.

Plusieurs messages d'alerte sont envoyés au Client pour l'informer du volume de communication consommé.

#### 5. Durée de validité

L'Offre Pass Roaming US/CANADA prend effet à sa date de souscription.

Elle est conclue pour une durée déterminée et prend automatiquement fin à la date de fin de cycle de la ligne Forfait ou Carte sur laquelle ledit Pass a été activé. Le crédit non consommé à la date de fin de cycle de la ligne Forfait sur laquelle le Pass Roaming US/CANADA a été activé n'est pas reportable le mois suivant et est définitivement perdu.

### XIII – CONDITIONS PARTICULIÈRES « PASS ROAMING ROYAUME UNI »

*Sous réserve de disponibilité*

#### 1. Descriptif

Le pass Roaming Royaume Uni permet au Client de disposer d'un crédit de communications voix et SMS, un crédit internet, en débit maximum non garanti jusqu'à 7,2 Mb/s sur le réseau 3G et de 150 Mb/s sur le réseau 4G (tel que défini à l'article 17.3 des Conditions Générales), utilisable depuis un terminal mobile, via le réseau Digicel, pour un usage exclusivement depuis le Royaume Uni. Le contenu du Pass est disponible dans le Guide des offres en vigueur.

#### 2. Conditions de souscription

Le Pass Roaming Royaume Uni peut être souscrit en complément d'une Offre Forfait Digicel et Offre Carte Digicel. Cette souscription peut être effectuée à tout moment par

le Client. Cette souscription peut être effectuée via le site internet <http://internet.digicel.fr>, sur l'application MyDigicel et chez un détaillant ou un point de vente Digicel. Ces conditions de souscription peuvent être amenées à évoluer.

#### 3. Prix

Le tarif du Pass Roaming Royaume Uni est précisé dans le Guide des Offres en vigueur.

#### 4. Fonctionnement

Lorsqu'un Client disposant d'une Offre Forfait Digicel ou une Offre Carte Digicel souhaite se rendre au Royaume Uni, il peut souscrire à un Pass Roaming Royaume Uni afin de pouvoir bénéficier du Service.

A épuisement du crédit de communication Voix, SMS et/ou Internet souscrit, le Client est expressément informé que s'il souhaite pouvoir émettre à nouveau des communications Voix, SMS et/ou internet mobile selon le débit de bande passante défini à l'article 17.3 précité, le Client doit souscrire à un nouveau Pass Roaming Royaume Uni.

Plusieurs messages d'alerte sont envoyés au Client pour l'informer du volume de communication consommé.

#### 5. Durée de validité

L'Offre Pass Roaming Royaume Uni prend effet à sa date de souscription.

Elle est conclue pour une durée déterminée et prend automatiquement fin à la date de fin de cycle de la ligne Forfait ou Carte sur laquelle ledit Pass a été activé. Le crédit non consommé à la date de fin de cycle de la ligne Forfait sur laquelle le Pass Roaming Royaume Uni a été activé n'est pas reportable le mois suivant et est définitivement perdu.

**Nom du Client :**

**Date :**

**En deux exemplaires originaux dont un remis au Client**

**Signature**

**(précédée de la mention «lu et approuvé») :**