

Le contrat de service régissant les relations entre DIGICEL et le Client ayant souscrit à une Offre 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 ») ;
- 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.store.digicel.fr (ci-après les « Conditions Générales de Vente en ligne ») ;
- le Guide des Offres Forfaits Grand Public ; et/ou le Guide des Offres Internet (ci-après dénommés le « Guide des Offres ») et/ou la fiche d'informations standardisée.

Les modalités de souscription aux offres forfaits DIGICEL sur le site www.store.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.

Des fiches d'informations standardisées des Offres Forfait DIGICEL sont disponibles sur le site Internet www.digicel.fr et décrivent les offres forfaits DIGICEL en commercialisation.

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 2G/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. Une carte de couverture du réseau DIGICEL est disponible sur 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 a le choix, sauf exception expressément indiquée dans les Conditions Particulières et/ou le Guide des Offres, entre deux modes de gestion : Service Forfait Bloqué ; Service Forfait Débloqué. Le contenu, le fonctionnement, le prix et les modalités de paiement propres à chacun de ces services 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 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, 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 si 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 résiliée définitivement.

3. GARANTIES

3.1. Au moment de la souscription du Contrat, DIGICEL pourra demander au Client de régler une avance sur consommation ou un dépôt de garantie (ci-après dénommés indifféremment « Garantie ») dans les cas suivants :

- lorsque le Client souscrit à une Offre de la gamme Forfait LIFE, avec ou sans engagement ;
- lorsque l'une des pièces mentionnées à l'article 2.1. des présentes Conditions Générales est manquante ou incomplète ;
- lorsque le Client bénéficie déjà de 3 cartes SIM/USIM DIGICEL ;

- lorsque le Client est inscrit sur le fichier des impayés mentionné à l'article 8 des présentes ;
- lorsqu'un chèque émis par le Client a été déclaré irrégulier par le Fichier National des Chèques Irréguliers ;
- lorsque le Client a connu un incident de paiement au titre d'un contrat conclu avec 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 II. des présentes ;
- demande d'accès au Service Voyage.
- dans le cadre de toute souscription à une Offre DIGICEL Forfait de la gamme LIFE 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.

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.store.digicel.fr l'activation de la carte SIM 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. La carte SIM/USIM est conçue pour fonctionner dans des terminaux agréés 2G, 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.

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 octets) 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 octets, 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.

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, précisées lors de la souscription à son Offre, en fonction des modalités commerciales de la dite 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 ou, 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 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 des offres forfaits DIGICEL, dès leur émission, dans un format dématérialisé PDF, au sein de la rubrique « Découvrir » du site <store.digicel.fr> via l'espace personnel du Client ou 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), 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.

Entoutes 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 ou auront adhéré à l'accord Privacy Shield s'agissant de transferts vers les Etats- Unis.

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 la liste noire de DIGICEL afin de ne pas recevoir de sollicitations commerciales, y compris de DIGICEL. 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 contact@digicelgroup.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).

DIGICEL s'engage à écouler 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 que l'intégrité, l'authentification et la confidentialité des informations, fichiers et données de toute nature qu'il souhaite échanger sur le réseau Internet ne peuvent être 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 en bon père de famille, 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, 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.

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 imposant 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.

II. 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 vente 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 17.6 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.

Conformément à l'article L224-28 du Code de la consommation, tout engagement minimum de 24 mois pourra être résilié, sans motif, à compter de la fin du 12ème mois. Toutefois, dans cette hypothèse, le client sera redevable du quart du montant dû au titre de la fraction non échue de la période minimum d'exécution du contrat. 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 ;
- déménagement 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, 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 pas la résiliation du Contrat ni droit à une quelconque indemnité.

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

Le Client qui a exercé son droit à 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 RÈGLEMENT 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) 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, 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/mq/fr/particulier/decouvrir/digicel-et-vous/serviceclient.html>

Le Service Client est également accessible depuis

l'étranger ou la Métropole 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 courriel, 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, par courrier à l'adresse delanaybelleville.mediation@gmail.com ou par courrier à Cabinet de Médiation, I. DELAUNAY-BELLEVILLE, 291, chemin des cerisiers, Lotissement Les Horizons-Acajou - 97232 LAMENTIN.

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 / PORTABILITÉ

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#.

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. 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'informeront 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.
- Cette indemnisation ne pourra toutefois excéder le versement d'un euro (1€) par jour de retard ou d'incapacité.

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 «l'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 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 GPRS, EDGE, 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.

DIGICEL informe sa clientèle que le réseau 4G/4G+ est en cours de déploiement et que son usage peut donc ne pas être optimal. L'évolution du réseau peut être consultée sur le site www.digicel.fr.

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. En cas d'indisponibilité du réseau 3G/3G+ de DIGICEL pour quelque cause que ce soit, ces communications sont automatiquement initiées sur le réseau GSM/EDGE/GPRS de DIGICEL. Lorsque le Client dispose d'un terminal GSM/EDGE/GPRS paramétré sur le réseau GSM/EDGE/GPRS 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 maximum 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 les réseaux 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 métropolitaine 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 métropolitaine et à l'international, sont définis dans le Guide des Offres.

18.3. L'accès au Service Voyage peut être subordonné à l'encaissement d'une avance sur consommation, conformément à l'article 3.2. des présentes. Ce service n'est pas accessible en cas d'incidents ou de retards de paiement.

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. Le Client s'interdit toute utilisation abusive des services d'itinérance. Est notamment considéré comme abusif à ce titre : une consommation ou une présence en dehors de la Zone Locale, exclusive, ou majoritaire par rapport à la consommation ou à la présence du Client en Zone Locale, pendant une période d'observation de quatre (4) mois ; l'inactivité

prolongée d'une carte SIM donnée, associée à une utilisation en dehors de la Zone Locale très fréquente, voire exclusive; l'activation et l'utilisation en série de multiples cartes SIM par le même client en dehors de la Zone Locale.

A ce titre, l'attention du Client est attirée sur le fait que l'utilisation des communications incluses dans les offres de la gamme LIFE 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 18. L'utilisation des offres LIFE 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 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 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.

En cas d'utilisation abusive des services d'itinérance, DIGICEL se réserve le droit de facturer toute communication abusive, dans les conditions définies au Guide des Offres en vigueur et sur le site digicel.fr, étant précisé que 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.

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. LES OFFRES « COMMUNICATIONS ILLIMITÉES »

19.1. Certaines Offres Forfait commercialisées par DIGICEL incluent, dans le Forfait, un nombre illimité de (appels, sms ou 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.

19.2. Les communications illimitées s'entendent de communications émises entre deux individus (et personnelle pour l'internet mobile) et depuis la Zone Locale telle que définie dans le Guide des Offres, sauf conditions spécifiques applicables à certaines offres.

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'écartier 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. Est notamment considéré comme abusif à ce titre : une consommation ou une présence en dehors de la Zone Locale, exclusive,

ou majoritaire par rapport à la consommation ou à la présence du Client en Zone Locale, pendant une période d'observation de quatre (4) mois ; l'inactivité prolongée d'une carte SIM donnée, associée à une utilisation en dehors de la Zone Locale très fréquente, voire exclusive; l'activation et l'utilisation en série de multiples cartes SIM par le même client en dehors de la Zone Locale.

à ce titre, l'attention du Client est attirée sur le fait que l'utilisation des communications incluses dans les offres de la gamme LIFE 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 LIFE 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 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 19.4. (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. RENEUVELLEMENT DU TERMINAL

20.1. Eligibilité à l'offre de Renouvellement

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 derniers 12 ou 24 mois (selon la durée d'engagement souscrite lors du dernier renouvellement)

- la ligne doit être désengagée au jour de la demande de renouvellement ;

- 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 », et (ii) de reconduire son contrat pour une durée minimale de 12 ou 24 mois.

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). Le 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, ou (iii) la date du changement d'une offre carte vers une offre Forfait (à l'exclusion de toute autre cas de migration d'une offre vers une autre). 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. Un outil de simulation, dont la valeur est purement informative, est également à disposition sur digicel.fr.

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 la poursuite de l'offre du Client et 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 au jour du renouvellement de terminal. 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 24 octobre 2019

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, les forfaits DIGICEL, sont accessibles en formule bloquée ou débloquée, 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 BLOQUE / SERVICE FORFAIT DEBLOQUE

SERVICE FORFAIT BLOQUE

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 en appelant gratuitement le 333 depuis son téléphone mobile DIGICEL. Il peut également obtenir les informations précitées par SMS Flash 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 reçu(e)s et émis(e)s depuis la France métropolitaine 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, DIGICEL met à la disposition du Client un serveur vocal de suivi des consommations qui lui permet de connaître à tout moment le crédit disponible sur son Compte Recharge et le nombre de minutes consommées sur son Compte Principal. Ce serveur vocal est accessible gratuitement en composant le 333 depuis son téléphone DIGICEL en Zone Locale, telle que définie dans le Guide des Offres. Le Client peut également obtenir les informations précitées par SMS Flash 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.

SERVICE FORFAIT DEBLOQUE

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

Le Service Forfait Débloqué comprend un Compte Principal sur lequel est crédité mensuellement et automatiquement un crédit forfaitaire de communication (dénommé « Compte Principal ») utilisable le mois suivant. Ce crédit forfaitaire de communications est payé par le Client sous la forme d'une redevance facturée périodiquement par DIGICEL. A l'épuisement du crédit du Compte Principal, et sans préjudice de l'application de l'article 3.2 des Conditions Générales, le Client a la possibilité de communiquer en dépassement de ce crédit au tarif défini dans le Guide des Offres.

4. Prix et paiement du Service

4.1 Le prix du Service et ses frais de mise en service sont définis dans le Guide des Offres en vigueur au moment de la souscription à l'offre. Ces prix sont susceptibles 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 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/ou data sont reçu(e)s et émis(e)s depuis la métropole ou les autres destinations ouvertes à l'itinérance internationale et la date à laquelle DIGICEL est en mesure de les décompter, le Client est susceptible de dépasser son crédit forfaitaire de communications. En l'absence d'avance sur consommation ou si le montant du crédit est insuffisant, les communications en dépassement seront facturées au Client et leur règlement sera exigible dans les 15 jours suivant la date de prélèvement.

4.3 En cas d'incident ou de retard de paiement imputable au Client, DIGICEL pourra notamment

appliquer les dispositions prévues aux articles 11.1. et 12.5. des Conditions Générales.

4.4 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 « OPTION INTERNET 1Go »

1. Descriptif

L'Option Internet est une offre permettant de bénéficier d'un volume de communication data de 1Go sur le réseau 2G/3G/3G+/4G/4G+.

Ce volume ne peut être utilisé que depuis la Zone Locale (et le cas échéant, en itinérance, depuis les autres territoires inclus et indiqués dans l'offre souscrite), telle que définie dans le Guide des Offres. En dehors de cette Zone, le Client peut effectuer des communications data s'il bénéficie du Service Voyage. Les communications sont alors décomptées du Compte Principal ou du Compte Recharge de son Forfait principal, au tarif roaming précisé dans le Guide des Offres.

A l'épuisement de ce volume, le Client peut continuer à effectuer des communications data. Les communications sont alors décomptées du Compte Principal ou du Compte Recharge du Forfait principal, au tarif roaming précisé dans le Guide des Offres.

2. Conditions de souscription

L'Option Internet peut être souscrite en complément de l'offre LIFE 2h-2Go (les Clients titulaires de forfaits antérieurement souscrits à la date d'entrée en vigueur des présentes conditions générales sont invités à contacter le service client DIGICEL pour connaître la compatibilité de cette option avec leur offre). Cette souscription peut être effectuée au moment de la souscription aux offres DIGICEL précitées, dans les points de vente agréés Digicel, ou en cours d'exécution du Contrat, par simple appel au Service Clients. Ces conditions de souscription peuvent être amenées à évoluer. L'Option Internet ne peut être cumulée avec d'autres options data.

3. Prix et facturation

Les tarifs de l'Option Internet sont précisés dans le Guide des Offres.

Le prix de l'Option est facturé en supplément de l'abonnement principal, à la même date de cycle que l'abonnement principal. En cas de souscription en cours de cycle, la première échéance est calculée au prorata temporis.

4. Fonctionnement

Le volume de données non consommé n'est pas reporté sur le cycle suivant. Le volume non consommé est donc perdu.

Le volume de communication consommé peut être consulté à tout moment sur le site internet www.digicel.fr, depuis son téléphone mobile DIGICEL.

5. Durée de validité

L'Option est souscrite pour une durée indéterminée sans période minimum d'engagement.

Le Client pourra y mettre un terme à tout moment, par simple appel au Service Clients. La résiliation de l'Option prendra alors effet immédiatement. Si l'option est résiliée en cours de cycle, la facturation de l'option est proratisée.

6. Conditions d'utilisation

En vue de garantir une qualité de service optimale pour tous les Clients, la bande passante d'accès à internet sera réduite, sans que la connexion ne soit jamais interrompue, en cas de dépassement d'un volume de communication data de 1Go.

Le volume de communication data offert peut être utilisé même lorsque le crédit de communication du Forfait principal est épuisé. Il ne peut plus l'être en revanche à compter de la suspension de la ligne par application des dispositions de l'article 11 des Conditions Générales ou suite à la perte ou au vol de la Carte SIM/USIM.

III - CONDITIONS PARTICULIERES OFFRES « FORFAITS INTERNET »

Les Offres « Forfaits Internet » sont des offres permettant d'accéder, grâce à l'utilisation d'une Carte SIM/USIM, insérée dans une clé USB, un Modem, une tablette ou tout autre équipement compatible, au

réseau Internet. Ces Offres ne permettent d'effectuer que des communications Data. Ces Offres donnent lieu à l'attribution d'un numéro d'appel, lequel ne peut faire l'objet d'une portabilité. Les Offres « Forfaits Internet » disponibles à la date d'entrée en vigueur des présentes Conditions Particulières sont l'Offre « Forfait Internet 15Go » et l'Offre « Forfait Internet 40Go ».

1. Descriptif

Les Offres « Forfaits Internet » permettent d'accéder à Internet via un ordinateur ou une tablette sur le réseau Digicel, pour un usage exclusivement data, grâce à l'utilisation d'une Carte SIM/USIM. Le Client dispose d'un volume mensuel de crédit de communications data de 15Go ou 40Go selon l'offre souscrite.

Les Offres « Forfaits Internet » permettent un accès à Internet 24h/24, 7j/7, uniquement depuis la Zone Locale et l'Europe, ainsi que la Caraïbe Digicel (exclusivement pour le Forfait Internet 40Go), telles que définies au Guide des Offres « Forfaits Internet ».

Les Forfaits Internet incluent un quota de data fixe mensuel. L'utilisation de data supplémentaire est soumise à la validation par le Client d'un plafond de consommations hors forfait sur son espace Client dans les conditions décrites ci-après.

Ces Offres n'autorisent aucune communication voix, en émission ou réception.

2. Prix et facturation

Les tarifs des Offres Internet 15Go et 40Go sont précisés dans le Guide des Offres « Forfaits Internet ».

3. Fonctionnement

Les communications Internet sont décomptées au kilo octet dès le premier kilo octet. A épuisement du crédit internet principal souscrit dans l'Offre Internet, le Client n'a plus la possibilité d'émettre des communications data.

Pour pouvoir émettre à nouveau des communications data, le Client peut opter pour un plafond de consommations hors forfait limité à 100 (cent) euros TTC par mois, à tout moment, en se rendant sur son espace client (accessible sur le site <http://internet.digicel.fr/> depuis un ordinateur ou une tablette connectés à Internet). L'accès à l'Espace Client est toujours possible depuis la tablette ou l'ordinateur connectés à l'Internet via la carte SIM/USIM incluse dans l'Offre même lorsque le quota de data est épuisé. Les communications hors forfait sont alors décomptées au kilo octet dès le premier kilo octet, au tarif précisé dans le Guide des Offres « Forfaits Internet ».

Le volume de communication non consommé à l'issue de la période correspondant à un cycle est définitivement perdu. Le volume de communication disponible de l'offre Forfait Internet peut être consulté sur le site <http://internet.digicel.fr/>.

4. Durée de validité

Les Offres Forfaits Internet prennent effet à la date de mise en service de la ligne. Le contrat est conclu pour une durée indéterminée ; avec ou sans période initiale d'engagement de 24 mois selon le choix du Client. La période initiale d'engagement peut être prolongée par le Client dans le cadre de la souscription d'offres particulières.

5. Conditions d'utilisation

Lors de la première connexion depuis un ordinateur ou une tablette compatible, le Client doit suivre les instructions de configuration. A défaut, DIGICEL ne saurait en être tenu responsable. Pour mettre fin à sa connexion internet, le Client doit cliquer sur «déconnexion» dans son gestionnaire/logiciel de connexion, ou mettre son ordinateur ou sa tablette hors tension. Il est informé que la déconnexion n'intervient que par cette manipulation et non pas, par exemple, en retirant simplement sa Clé Internet.

IV - CONDITIONS PARTICULIERES « PASS DEBIT IGo »

1. Descriptif

Le PASS DEBIT IGo permet au Client de disposer d'un crédit de communications data 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 d'internet mobile exclusivement sur le réseau 2G/3G/3G+/4G/4G+.

Le Client dispose du volume de crédit de communication data de IGo venant s'ajouter au crédit de communication data inclus dans son offre principale (utilisable uniquement depuis la Zone Locale et le cas échéant, en itinérance, depuis les autres territoires inclus indiqués dans l'offre souscrite,

telle que définie au Guide des Offres). Ces Offres ne délivrent aucun crédit de communication voix ou SMS.

2. Conditions de souscription

Le Pass débit IGo ne peut qu'être souscrit qu'en complément d'une offre forfait de la gamme LIFE. Le Pass débit IGo est également compatibles avec les anciens forfaits DIGICEL comprenant un passage en débit réduit lorsque le volume de données internet compris dans l'offre principal est atteint.

Cette souscription peut être effectuée à tout moment par le Client.

Cette souscription ne peut être effectuée que via le site internet <http://3gplus.digicel.fr> Ces conditions de souscription peuvent être amenées à évoluer.

3. Prix

Le tarif du Pass débit IGo est précisé dans le Guide des Offres en vigueur.

4. Fonctionnement

Lorsqu'un Client disposant d'une des Offres Forfaits éligibles Pass débit IGo voit la bande passante de son accès à internet mobile réduite par DIGICEL conformément aux dispositions de l'article 17.5 des Conditions Générales, ce Client peut souscrire à un Pass débit IGo afin de retrouver une bande passante conforme à l'article 17.3 des Conditions Générales. Le Pass débit IGo peut également être souscrit lorsque le Client n'a pas encore atteint le quota de données inclus dans son offre principale, dans ce cas, le crédit du Pass débit IGo vient s'ajouter à celui de l'offre principale.

A épuisement du crédit de communication data Internet souscrit, le Client est expressément informé qu'afin de garantir la qualité du Service sur son réseau, la bande passante d'accès à internet pourra être réduite par DIGICEL.

Pour pouvoir émettre à nouveau des communications internet mobile selon le débit de bande passante défini à l'article 17.3 précité, le Client pourra toutefois souscrire à un nouveau Pass débit IGo.

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

5. Durée de validité

Les Offres Pass Débit prennent effet à leur à sa date de souscription. Elles sont conclues pour une durée déterminée et prennent automatiquement fin à la date de fin de cycle de la ligne Forfait sur laquelle ledit Pass Débit a été activé. Le crédit non consommé à la date de fin de cycle de la ligne Forfait sur laquelle le Pass Débit a été activé n'est pas reportable le mois suivant et est définitivement perdu.

V - OPTION MYCANAL ILLIMITÉ

1. Descriptif

L'Option MyCanal illimité est une offre permettant de bénéficier, depuis la Zone Locale et sur le réseau DIGICEL 2G/3G/3G+/4G/4G+ depuis votre mobile (carte de couverture disponible sur digicel.fr), d'un accès illimité à l'application myCanal Caraïbes ou au site <http://www.canalplus-caraibes.com/> dans le cadre d'une utilisation privée, normale et non abusive du service.

L'option n'inclut pas le téléchargement de l'application susvisée (déduit du volume de communication data de l'offre principale), ni le coût de la souscription et/ou de l'abonnement aux contenus et services payants proposés le site et l'application (dont notamment l'abonnement Canal+ / CanalSat). L'accès à la sélection de programmes disponibles dépend donc de l'abonnement Canal+ / Canal Sat du Client. DIGICEL demeure étranger aux contenus et services proposés par le site et l'application susmentionnée.

2. Conditions de souscription

L'Option MyCanal illimité peut être souscrite en complément des offres forfaits LIFE (sauf les forfaits LIFE 2H-2Go et LIFE XL). Les Clients titulaires de forfaits antérieurement souscrits à la date d'entrée en vigueur des présentes conditions générales sont invités à contacter le service client DIGICEL pour connaître la compatibilité de cette option avec leur offre).

Cette souscription peut être effectuée au moment de la souscription d'une offre Forfait sus-mentionnée, dans les points de vente agréés Digicel, ou en cours d'exécution du Contrat, par simple appel au Service Clients.

Ces conditions de souscription peuvent être amenées à évoluer.

3. Prix et facturation

Les tarifs de l'Option MyCanal illimité sont précisés dans le Guide des Offres.

Le prix de l'Option est facturé en supplément de l'abonnement principal, à la même date de cycle que l'abonnement principal. En cas de souscription en cours de cycle, la première échéance est calculée au prorata temporis.

4. Durée de validité

L'Option est souscrite pour une durée indéterminée sans période minimum d'engagement.

Le Client pourra y mettre un terme à tout moment, par simple appel au Service Clients. La résiliation de l'Option prendra alors effet immédiatement.

5. Fonctionnement

L'accès au site <http://www.canalplus-caraibes.com/> et application myCanal Caraïbes disponibles via l'Option MyCanal illimité n'est pas décompté du volume data de l'offre principale souscrite par le Client, et est sans limitation de débit.

L'Option MyCanal illimité ne peut être utilisée que depuis la Zone Locale, telle que définie dans le Guide des Offres. En dehors de la Zone Locale, le Client peut effectuer des communications data s'il bénéficie du Service Voyage (non inclus dans l'Option MyCanal). Les communications sont alors facturées au tarif roaming précisé dans le Guide des Offres, ou décomptées de son Compte principal s'il dispose d'une offre incluant une utilisation roaming des communications data (dans les limites de son offre).

6. Conditions d'utilisation

L'Option MyCanal illimité n'est disponible que sous réserve de l'utilisation d'un terminal compatible.

En vue de garantir une qualité de service optimale pour tous les Clients, la bande passante d'accès à internet peut être réduite, en cas de congestion temporaire ou exceptionnelle du réseau.

L'Option MyCanal illimité peut être utilisée même lorsque le crédit de communication du Forfait principal est épuisé. Elle ne peut plus être en revanche à compter de la suspension de la ligne par application des dispositions de l'article 11 des Conditions Générales ou suite à la perte ou au vol de la Carte SIM/USIM.

VI - CONDITIONS PARTICULIÈRES D'UTILISATION DES APPLICATIONS

Les applications sont disponibles sous réserve de commercialisation par Digicel

1. La création du compte DIGICEL ID

L'accès à d'Music et Sportsmax est soumis à la création préalable d'un compte « DIGICEL ID ». A cette fin, 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 au sein de DIGICEL ID 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 DIGICEL ID.

Les identifiants DIGICEL ID permet aux Clients d'accéder à d'Music et Sportsmax ainsi qu'aux autres applications proposées par DIGICEL.

Le Client est seul responsable de la conservation de la confidentialité de ses codes d'accès DIGICEL ID, DIGICEL déclinant toute responsabilité en cas d'utilisation de d'Music ou Sportsmax 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 avvertir immédiatement DIGICEL de toute suspicion d'utilisation par un tiers non autorisé de ses identifiants DIGICEL ID.

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

2. Pré-requis technique

Pour pouvoir utiliser les applications, le Client devra impérativement posséder un terminal mobile (smartphone/tablette numérique sur iPhone 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

https://www.digicelgroup.com/content/dam/digicel/markets/banners/FWI/POLITIQUE_DE_CONFIDENTIALITE_DIGICEL_15_04_2019.pdf

5.1.1. D'Music

L'application d'Music est éditée par la société KUACK MEDIA GROUP CORP, une société de droit américain (Floride) située 8301 Nw 197th St Miami, Floride, et distribuée par la société DIGICEL. d'Music est un service d'écoute à la demande, sans téléchargement (autre que temporaire et exclusivement au sein de d'Music), de contenus musicaux depuis l'application mobile d'Music ou le site internet www.digicelmusic.com

5.1.2. Eligibilité à l'option d'Music

L'option d'Music est offerte et incluse avec les offres forfaits grand public LIFE éligibles (voir Guide des Offres LIFE en vigueur). L'accès à d'Music est exclu aux clients DIGICEL Business, aux clients DIGICEL des offres cartes, et de manière plus générale, aux clients des offres forfaits DIGICEL non éligibles, telles que définies dans le Guide des Offres en vigueur.

5.1.3. Utilisation de d'Music

d'Music peut être utilisé en wi-fi ou via l'internet mobile. Dans cette dernière hypothèse, le Client est informé que les communications sont décomptées de son quota de data selon les modalités et conditions tarifaires applicables à son offre LIFE. Suite à l'épuisement du volume DATA inclus dans l'offre LIFE souscrite, le débit de la bande passante est réduit. Depuis les zones non incluses dans l'offre LIFE souscrite, les communications data sont facturées selon la grille tarifaire roaming du Guide des Offres en vigueur.

L'ensemble des fonctionnalités de d'Music sont présentées au sein de l'application mobile ou du site internet www.digicelmusic.com. Lorsque le Client est connecté à internet, l'application mobile et le site internet sont automatiquement synchronisés de sorte que toute action du Client sur l'un des supports sera visible sur l'autre.

Le Client a accès aux contenus musicaux, par titre, ou via les playlists proposées. Le Client est également invité à créer ses propres playlists. Le Client est informé que les playlists créées sont publiques au sein de d'Music et sont diffusées sous son avatar, créé automatiquement par d'Music, composé de son prénom et d'une série de chiffres aléatoires. L'image ou la photographie de l'avatar du Client demeure privée

Le Client est informé que le catalogue des contenus musicaux disponibles au sein de d'Music 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 musical au sein de d'Music.

Le Client est informé que d'Music est également accessible en mode « hors ligne », c'est-à-dire non connecté à l'internet mobile ou à un réseau wi-fi. Toutefois les fonctionnalités sont réduites, et le Client n'aura accès qu'aux contenus ou playlists qu'il aura préalablement téléchargés lorsqu'il était connecté à internet. Il est précisé que le téléchargement est exclusivement temporaire, au sein de d'Music, et ne permet pas d'exporter les contenus musicaux vers d'autres applications ou supports.

5.1.4. Propriété intellectuelle – Droits concédés au Client

DIGICEL et KUACK MEDIA GROUP CORP sont titulaires

des droits de propriété intellectuelle afférents à d'Music, notamment relatifs à ses éléments logiciels et graphiques, ainsi qu'à la marque d'Music. Le Client est également informé que les visuels, contenus musicaux et audiovisuels hébergés par d'Music 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 d'Music sont limités aux fonctionnalités qui lui sont octroyées au sein de d'Music, 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 de d'Music et de ses contenus, qu'il s'interdit d'extraire ou de réutiliser en dehors de d'Music. Le Client bénéficie uniquement d'une simple licence d'utilisation de la solution, à titre non exclusif, personnelle et incessible, pour toute la durée de son abonnement à l'option d'Music.

Est notamment interdit, le fait de (i) copier, reproduire, publier, diffuser, redistribuer, « ripper », ou mettre à disposition du public tout ou partie de d'Music ou de ses données (ii) utiliser d'Music pour importer ou copier un contenu de d'Music sans autorisation, (iii) faire de la rétro-ingénierie, décompiler, désassembler, modifier ou créer des œuvres dérivées de d'Music ou de tout ou partie de son contenu, (iv) violer, contourner ou porter atteinte aux mesures techniques de protection des contenus visant à empêcher ou de limiter les utilisations non autorisées par les présentes conditions particulières et mises en place par KUACK MEDIA GROUP CORP ou les ayants-droits, (v) vendre, louer, concéder en sous-licence à des tiers, tout ou partie de d'Music ou de son contenu, (vi) augmenter artificiellement le nombre de lecture des contenus musicaux, ou utiliser tout scripts, automates ou moyens automatisés susceptible de porter atteinte à l'usage normale de d'Music ou y collecter des données sans autorisation, (vii) supprimer ou modifier toutes mentions relatives au droit de propriétés intellectuelles ou au crédit mentionnés au sein de d'Music.

De manière plus générale, tout usage non expressément autorisé de d'Music 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 d'Music au sens de l'article L335-4-1 du Code du 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.

5.1.5. Responsabilité de DIGICEL

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

- A l'utilisation non conforme ou illicite de d'Music par les Clients et notamment d'une utilisation interdite ou frauduleuse d'un ou plusieurs contenus hébergés par d'Music ;
- A la fourniture d'information erronée ou incomplète pour la création du compte DIGICEL ID ;
- Au dysfonctionnement ou au ralentissement de la vitesse d'exécution de d'Music, DIGICEL ne garantissant pas que d'Music soit disponible de manière permanente ;
- A l'incompatibilité de d'Music avec le terminal du Client ;
- A l'utilisation hors ligne de d'Music ;
- A la suppression d'un ou plusieurs contenus musicaux du catalogue de d'Music ;
- A la communication, volontaire ou involontaire (par imprudence ou négligence) par le Client de ses identifiants de connexion 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.

5.1.6. Vie privée et sécurité

d'Music demeure accessible depuis le terminal du

Client, sauf demande expresse de déconnexion au sein de la rubrique « Réglage ».

Afin de préserver l'accès à d'Music, 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 de d'Music 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 à d'Music soit bloqué, conformément aux dispositions de l'article 5.5 des Conditions Générales de Service Forfait en vigueur.

5.1.7. Suspension de d'Music et résiliation

Cas de suspension de la ligne DIGICEL

DIGICEL pourra suspendre l'accès à d'Music pour tous les cas de suspension de la ligne DIGICEL du Client prévus 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 d'Music via l'internet mobile. L'usage en wi-fi demeure disponible.

Résiliation de l'option d'Music par DIGICEL

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

- Violation des termes d'une ou plusieurs obligations des présentes conditions particulières par le Client et notamment de la licence d'utilisation de d'Music ;
- Contournement par le Client d'une mesure technique de protection d'un contenu hébergé par d'Music ;
- Tentative ou acte de piratage envers d'Music 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 à l'option d'Music.

Par ailleurs, DIGICEL se réserve le droit à tout moment, d'arrêter la distribution du service d'Music (ayant pour effet de résilier l'option d'Music, le Client n'ayant alors plus accès au service) 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 de l'option d'Music n'entraîne pas pour le Client la faculté de solliciter la résiliation de son offre forfait LIFE, le service d'Music demeurant un service accessoire à l'offre principale.

Résiliation de l'option d'Music par le Client

La résiliation de la ligne DIGICEL par le Client entraîne la fermeture de l'accès à l'option d'Music.

En cas de migration vers une offre non éligible à d'Music, ou de la résiliation par le Client de son offre forfait LIFE, pour quelque raison que ce soit, l'accès à d'Music sera bloqué. Les playlists créées par le Client ne sont conservées que pendant un délai de 45 jours suivant la date de migration/résiliation. Seul un nouvel engagement du Client à une offre LIFE éligible à d'Music avant la fin de ce délai, sous la même ligne (même numéro de téléphone), permet de retrouver l'accès aux playlists créées.

5.2. Le Kiosk

5.2.1 Le service LeKiosk est édité par la société LEKIOSQUE.FR (Société par actions simplifiée, au capital de 207.500 euros, RCS Paris n° 493 341 473, 10, rue de la Pépinière, 75008 Paris), et distribuée par la société DIGICEL

LeKiosk est un service de lecture de presse à la demande sans téléchargement (autre que temporaire et exclusivement au sein de l'application LeKiosk), accessible depuis l'application mobile LeKiosk ou le site internet <https://www2.lekiosk.com>. L'utilisation du service LeKiosk est conditionnée par l'acceptation des conditions générales d'utilisation du service LeKiosk telles que définies par [LeKiosque.fr](https://www2.lekiosk.com) et des présentes conditions particulières.

5.2.2. Éligibilité à l'option LeKiosk

L'accès l'option LeKiosk est réservé aux titulaires des offres forfait grand public DIGICEL de la gamme LIFE éligibles à l'option (voir Guide des Offres en vigueur). L'option est offerte et incluse avec les offres LIFE éligibles, soit en formule illimitée (accès à l'ensemble du catalogue LeKiosk sans restriction), soit en formule limitée à la consultation de 5 magazines par mois, selon les conditions applicables au forfait souscrit. L'accès au service LeKiosk est exclu aux clients DIGICEL Business, aux clients DIGICEL des offres cartes, et de manière plus générale, aux clients des offres forfaits DIGICEL non éligibles, telles que définies dans le Guide des Offres en vigueur.

5.2.3. Accès à l'offre LeKiosk

Le Client recevra un SMS le lendemain de l'activation de son Forfait LIFE. Ce SMS contiendra un lien vers un site Internet. Ce dernier permettra au client de créer son compte LeKiosk en renseignant une adresse email, et en définissant un mot de passe. Les informations que vous renseignez doivent être exactes, complètes et à jour. Le Client est seul responsable de la conservation de la confidentialité de ses identifiants LeKiosk, DIGICEL déclinant toute responsabilité en cas d'utilisation du service par une tierce personne, disposant de vos identifiants et mots de passe.

5.2.4. Utilisation de l'option LeKiosk

LeKiosk peut être utilisé 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 décomptées de son quota de data selon les modalités et conditions tarifaires applicables à l'offre LIFE souscrite.

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

L'ensemble des fonctionnalités du Kiosk sont présentées au sein de l'application mobile LeKiosk ou du site internet <https://www2.lekiosk.com>

Le Client est informé que le Kiosk est également accessible en mode « hors ligne », c'est-à-dire non connecté à l'internet mobile ou à un réseau wi-fi. Toutefois les fonctionnalités sont réduites, et le Client n'aura accès qu'aux contenus ou playlists qu'il aura préalablement téléchargés lorsqu'il était connecté à internet. Il est précisé que le téléchargement est exclusivement temporaire, au sein de LeKiosk, et ne permet pas d'exporter les contenus presse vers d'autres applications ou supports.

Les droits du Client sur le service LeKiosk sont limités aux fonctionnalités qui lui sont octroyées au sein du service, exclusivement dans le cadre d'une utilisation privée au sein de son cercle de famille. Toute utilisation publique, notamment aux fins de reproduction ou de diffusion, est expressément interdite. De manière plus générale, tout usage non expressément par le LeKiosk 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 (au sens de l'article L335-4-1 du Code de la propriété intellectuelle) d'un contenu sur LeKiosk 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

5.2.5. Responsabilité de DIGICEL

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

- A l'utilisation non conforme ou illicite de LeKiosk par les Clients et notamment d'une utilisation interdite ou frauduleuse d'un ou plusieurs contenus hébergés par la société LeKiosque.fr ;
- A la fourniture d'information erronée ou incomplète pour l'accès au service LeKiosk ;
- Au dysfonctionnement ou au ralentissement de la vitesse d'exécution du service LeKiosk, DIGICEL ne garantissant pas que LeKiosk soit disponible de manière permanente ;

- A l'incompatibilité du service LeKiosk avec le terminal du Client ;

- A l'utilisation hors ligne de LeKiosk ;
- A la suppression d'un ou plusieurs contenus du catalogue de LeKiosk et plus généralement au contenu et au fonctionnement de LeKiosk, dont le service est édité par la société LeKiosque.fr
- A la communication, volontaire ou involontaire (par imprudence ou négligence) par le Client de ses identifiants de connexion LeKiosk 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 L218 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.

5.2.6. Vie privée et sécurité

En installant l'application, le Client autorise Digicel et le Kiosk à recevoir certaines informations situées dans son terminal mobile, ces données étant uniquement exploitées pour les stricts besoins nécessaires au fonctionnement du service LeKiosk. Les données personnelles éventuellement collectées sur le service LeKiosk sont collectées par la société LeKiosque.fr sous sa responsabilité pour (i) l'exploitation du service (ii) permettre l'identification du client à son compte LeKiosk, (iii) et conduire des analyses statistiques aux fins de gestion et d'amélioration du service. Toute autre utilisation, notamment à des fins de prospection commerciale, fera l'objet du recueil exprès du consentement du Client.

Le Client est informé que la société LeKiosque.fr partage avec DIGICEL des données statistiques sur l'utilisation et le fonctionnement de l'application.

5.2.7. Suspension du service LeKiosk et résiliation de l'option LeKiosk

Cas de suspension de la ligne DIGICEL

DIGICEL pourra suspendre l'accès au service LeKiosk pour tous les cas de suspension de la ligne DIGICEL du Client prévus 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 LeKiosk.

Résiliation de l'option LeKiosk par DIGICEL

DIGICEL pourra notamment résilier ou fermer l'accès à l'option LeKiosk 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 LeKiosk ;
- Tentative ou acte de piratage envers LeKiosk ou données qu'elle contient ;
- Usurpation de l'identité d'un Client 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 L218 du Code civil et les Tribunaux.

Par ailleurs, DIGICEL se réserve le droit à tout moment, d'arrêter la distribution du service LeKiosk (ayant pour effet de résilier l'option LeKiosk, le Client n'ayant alors plus accès au service LeKiosk) 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 de l'option LeKiosk par DIGICEL n'entraîne pas pour le Client la faculté de solliciter la résiliation de son offre forfait LIFE, le service LeKiosk demeurant un service accessoire à l'offre principale.

Résiliation de l'option LeKiosk par le Client

La résiliation de la ligne DIGICEL par le Client entraîne la fermeture de l'accès à l'option LeKiosk.

En cas de migration vers une offre non éligible à l'option LeKiosk, ou de la résiliation par le Client de son offre forfait LIFE, pour quelque raison que ce soit, l'accès au service LeKiosk sera bloqué.

5.3 Sportsmax

5.3.1 L'application Sportsmax 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 permet aux clients des offres grand public DIGICEL d'utiliser un service de chaînes sportives à la demande, sans téléchargement (autre que temporaire), de contenus sportifs.

5.3.2 L'éligibilité à Sportsmax est réservée aux personnes physiques, clientes d'une offre forfait grand public DIGICEL, majeures ou mineures, bénéficiant de l'autorisation de ses représentants légaux, et ayant souscrit à Sportsmax. L'accès à Sportsmax est exclu aux clients DIGICEL Business.

L'option Sportsmax premium est :

- incluse avec le forfait LIFE 50Go,
- disponible en payant pour tous les autres forfaits, au tarif précisé dans le Guide des offres en vigueur, auprès d'un conseiller DIGICEL au 555.

5.3.3 Sportsmax est souscrit pour une durée indéterminée sans période minimum d'engagement. Le Client pourra y mettre un terme à tout moment, par simple appel au Service Clients DIGICEL ou via les paramètres de Sportsmax. La résiliation de l'option prendra alors effet au prochain cycle. Tout cycle commencé est dû par le Client.

Pour les Clients dont Sportsmax est inclus dans l'offre principale, la demande de résiliation de cette option n'entraîne aucune conséquence sur les modalités ou les tarifs de l'offre principale souscrite par le Client. Par ailleurs, Sportsmax étant inclus et offert, il demeure en permanence accessible aux Clients titulaires de ces offres, sauf arrêt du service par DIGICEL.

5.3.4 Conformément aux dispositions de l'article L221-28-13° du Code de la consommation, le Client accepte expressément que Sportsmax 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 à Sportsmax n'est pas éligible au droit de rétractation.

5.3.5 Utilisation de Sportsmax

Les fonctionnalités de Sportsmax 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 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.

Le Client est informé que lorsqu'il utilise Sportsmax au moyen d'une connexion à l'internet mobile, les communications sont décomptées selon les modalités et conditions tarifaires applicables à son offre forfait DIGICEL souscrite pour les services internet.

5.3.6 Propriété intellectuelle – Droits concédés à l'utilisateur

L'ensemble des contenus (photos, textes, vidéo, son, etc.) de Sportsmax sont et demeurent la propriété exclusive de DIGICEL et/ou de ses partenaires. Le Client n'est donc pas habilité à reproduire, représenter ou commercialiser ces contenus en dehors des cas prévus par la loi ou expressément autorisés par leur propriétaire. En toute hypothèse, le Client ne peut réaliser aucune utilisation secondaire des contenus de l'application à titre onéreux ou gratuit. Le non-respect de cette interdiction peut notamment constituer une contrefaçon des droits de propriété intellectuelle ou une atteinte aux droits des personnes et peut à ce titre engager la responsabilité du Client, y compris dans le cadre d'une action pénale.

5.3.7 Responsabilité de DIGICEL

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

- A l'utilisation non conforme ou illicite de Sportsmax par les Clients et notamment d'une utilisation interdite ou frauduleuse d'un ou plusieurs contenus hébergés par Sportsmax ;
- A la fourniture d'information erronée ou incomplète pour la création du compte DIGICEL ID ;
- Au dysfonctionnement ou au ralentissement de la vitesse d'exécution de Sportsmax, DIGICEL ne garantissant pas que Sportsmax soit disponible de manière permanente ;
- A l'incompatibilité de Sportsmax avec le terminal du Client ;
- A l'utilisation hors ligne de Sportsmax ;

- A la suppression d'un ou plusieurs contenus du catalogue de Sportsmax ;
- A la communication, volontaire ou involontaire (par imprudence ou négligence) par le Client de ses identifiants de connexion 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 plus généralement une circonstance imputable à l'Utilisateur.

La responsabilité de DIGICEL ne pourra être retenue pour les dommages, de toute nature, ayant pour origine l'une des hypothèses précitées.

5.3.8 Vie privée et sécurité

Sportsmax demeure accessible depuis le terminal du Client, sauf demande expresse de déconnexion au sein de la rubrique « Réglage ».

Afin de préserver l'accès à Sportsmax, 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 de Sportsmax 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 à Sportsmax soit bloqué, conformément aux dispositions de l'article 5.5 des Conditions Générales de Service Forfait en vigueur.

5.3.9 Suspension de Sportsmax et résiliation

DIGICEL pourra suspendre ou fermer l'accès à Sportsmax en cas de :

- Violation des termes d'une ou plusieurs obligations des présentes conditions générales d'utilisation par le Client et notamment de la licence d'utilisation de Sportsmax ;
- Contournement par le Client d'une mesure technique de protection d'un contenu hébergé par Sportsmax ;
- Suspension de la ligne DIGICEL du Client en raison d'un défaut de paiement ou d'un cas de suspicion de fraude ;
- Tentative ou acte de piratage envers Sportsmax ou données qu'elle contient ;
- Usurpation de l'identité d'un Client porté à la connaissance de DIGICEL ;
- Vol ou perte du terminal d'un Client porté à la connaissance de DIGICEL par le Client ;
- 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 les Tribunaux.

Nom du Client :

Date :

En deux exemplaires originaux dont un remis au Client
Signature (précédée de la mention « lu et approuvé ») :

La résiliation de la ligne DIGICEL du Client entraîne la fermeture de l'accès à Sportsmax. Il est précisé en tant que de besoin que la présente clause écarte la nécessité pour DIGICEL de faire prononcer la résiliation par voie judiciaire.

Par ailleurs, DIGICEL se réserve le droit de modifier le service, les conditions générales ou le prix de Sportsmax 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. Dans l'hypothèse où le Client n'accepterait pas la modification, le Client ayant souscrit à Sportsmax via une option payante pourra notifier à DIGICEL la résiliation à l'option Sportsmax. En tout état de cause, le Client est informé que la résiliation de l'option Sportsmax n'entraîne pas la résiliation de l'offre de téléphonie principale.

La modification ou l'arrêt de l'option Sportsmax ou des conditions générales n'entraînent pas droit aux titulaires des offres forfaits incluant l'option Sportsmax de demander la résiliation de leur offre principale.