CONDITIONS GÉNÉRALES DE SERVICE CARTE

en vigueur au 26/08/2025

Les présentes conditions générales (ci-après dénommées les « Conditions Générales »), accompagnées des conditions particulières Carte (ci- après dénommées les « Conditions Particulières »), du Formulaire de souscription Carte (ci-après dénommé le « Formulaire de souscription »), du Guide des Offres Carte ci-après dénommé le «Guide des Offres», et de toute documentation à laquelle il est donnée valeur contractuelle, remis au Client au moment de la souscription à une offre DIGICEL Carte, constituent le contrat de service (ci-après dénommé le «Contrat») régissant les relations entre DIGICEL et le Client ayant souscrit à une offre DIGICEL Carte Prépayée.
Des récapitulatifs contractuels des offres sont disponibles sur le site www.digicel.fr.
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

DIGICEL fournit un service de radiocommunication publique selon les normes 3G, 3G+, 4G et 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 USIM à insérer dans un téléphone mobile compatible, ou de l'activation via le QR code remis par DIGICEL de la eSIM, le cas échéant. Par carte SIM/USIM, DIGICEL entend inclure dans les présentes conditions générales de service la carte SIM/USIM embarquée, dite eSIM ou encore Embedded SIM, laquelle désigne une carte SIM/USIM directement intégrée à un terminal lors de sa fabrication et interfacée au réseau DIGICEL après avoir été activée. Dans cette hypothèse, le service de DIGICEL est fourni sous réserve de l'activation de la carte eSIM au moyen du ticket eSIM remis par DIGICEL et contenant le QR code de la eSIM. 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 au choix du Client. L'ensemble des services offerts par DIGICEL est ci-après dénommé le « Service ».

2. SOUSCRIPTION

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

2.1. Conditions de souscription
Le Contrat est conclu sous réserve de 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 ;
- D'une pièce d'identité officielle en cours de validité (Carte d'identité UE, Passeport UE, Permis de conduire UE, Carte de séjour) ou, pour les personnes morales, d'un extrait K-bis datant de moins de 3 mois et du pouvoir du représentant légal ; et, le cas échéant, du coupon d'identification inséré dans la pochette de bienvenue DIGICEL, lequel doit être retourné dans les termes et conditions précisés dans cette pochette..

En cas de dossier incomplet, le Client doit fournir les pièces justificatives manquantes au plus tard 8 jours après la demande de DIGICEL. A défaut, DIGICEL peut suspendre ou résilier la ligne conformément aux articles 9 et 10 ci- dessous.
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;
- 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 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 Client est informé que le droit à rétractation ne peut être exercé si le service a été consommé pleinement avant la fin du délai de rétractation, l'exécution dudit service ayant commencé après accord préalable exprès du Client et renoncement à son droit de rétractation. Le délai de 14 jours court à compter :
- De la signature du Contrat, ou
- De la réception de la carte USIM (ou, le cas échéant, du ticket contenant le QR code d'activation de la carte eSIM) et/ou du téléphone mobile en cas de livraison.

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 le formulaire de rétractation dûment complété et signé, ou un courrier dénué d'ambiguïté quant à sa volonté de se rétracter, au Service Clients à l'adresse Digicel Antilles Françaises Guyane, Oasis Bois Rouge, 97224 Ducos ou par courriel à l'adresse contact@ digicelgroup.fr.
Dans le cas d'un Contrat conclu à distance, à la suite d'un démarchage téléphonique ou hors établissement, et dont le Client a demandé l'exécution avant la fin du délai de rétractation prévu à l'article L.221-18 du code de la consommation, 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 de la carte USIM. Le Client verse par ailleurs à DIGICEL un montant correspondant au service fourni dans des conditions identiques à celles prévues a 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'article 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.
En outre, aucun paiement ou aucune contrepartie, sous quelque forme que ce soit, ne peut être demandé au Client avant l'expiration d'un délai de sept jours a compter de la conclusion du contrat hors établissement.

3. DURÉE ET UTILISATION DU SERVICE

3.1. Rechargement
La continuité du Service est assurée par le rechargement du crédit de communication qui peut être effectué, pendant la durée de validité de la ligne, selon les différents modes de rechargement présentés sur le site internet www.digicel.fr.
Il appartient au Client de veiller à disposer en permanence d'un crédit de communication suffisant pour éviter toute interruption de communication. DIGICEL met à disposition du Client un suivi des consommations accessible gratuitement depuis l'application MyDigicel (téléchargement payant, navigation gratuite sur l'application) depuis son mobile DIGICEL, en Zone Locale, ou par SMS Flash en composant *133# ou sur www.internet.digicel.fr. En outre, DIGICEL contacte le Client au moyen de messages vocaux ou SMS :
- lorsque le crédit de communication est bientôt épuisé ;
- lorsque les durées de validité du crédit de communication ou de la ligne (de la carte USIM) arrivent à leur terme.
- Crédit de communication
- Durée de validité du crédit de communication

Le Client dispose du délai figurant dans le Guide des Offres en vigueur, à compter du rechargement pour consommer le crédit de communication disponible au titre du rechargement choisi.
Au terme de ce délai, si le Client n'a effectué aucun rechargement, il perd irrévocablement le crédit de communication (voix, sms, data, et, accès aux applications le cas échéant) restant, et ne pourra plus émettre d'appels, sauf les numéros d'urgence et le 333, ni effectuer de connexion data.

- Utilisation du crédit de communication

Chaque rechargement effectué par le Client dans les délais impartis s'ajoute au solde éventuel du crédit de communication précédent et reporte le délai mentionné à l'article 3.2.1. Le nouveau crédit de communication est alors utilisable au tarif, aux conditions et selon les délais applicables au dernier rechargement choisi. Si le crédit de communication du Client est négatif, le solde est reporté sur le rechargement suivant et imputé sur le crédit de communication de la nouvelle recharge.
- Durée de validité de la ligne (Carte USIM)
- 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. Afin de garantir une bonne utilisation des ressources en numérotation confiées à DIGICEL, et conformément à la réglementation des télécommunications, et/ou en cas de changement de plan de numérotation national, DIGICEL peut, après avoir contacté le Client, modifier le numéro d'appel attribué, et par conséquent l'éventuelle adresse email comportant ce numéro.
- Lorsque le Contrat est conclu à distance ou hors établissement, le délai de mise en service est porté à 20 jours, ce délai étant toutefois indiqué à titre purement indicatif.
- Le Client dispose des délais définis dans le Guide des Offres en vigueur, à compter de la date du rechargement, pour recevoir et émettre des communications. A l'issue de ces délais, si le Client n'a pas effectué de rechargement :
- aucun rechargement ni aucun changement d'offre DIGICEL Carte n'est plus possible et la Carte est désactivée ;
- le numéro de téléphone mis à disposition est définitivement retiré au Client.

4. CARTE USIM

4.1 DIGICEL remet une carte USIM au Client lui permettant d'accéder au Service. Cette carte reste la propriété insaisissable, inaliénable et incessible de DIGICEL.

4.2 Le Client est seul responsable de l'utilisation et de la conservation de la carte 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.

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

4.4 A chaque carte 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 de se prémunir contre toute utilisation par un tiers de sa carte. Toute communication effectuée à partir de la carte 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 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 USIM.

4.5. Vol, perte de la carte USIM
En cas de vol ou de perte de la carte 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 11.2. des présentes, la perte ou le vol de cette carte, accompagnée dans ce dernier cas d'une copie du dépôt de la plainte déposée auprès des autorités compétentes.
En cas de contestation, la mise hors service sera présumée avoir été effectuée à la date de réception par DIGICEL de cette lettre.
Le Client reste responsable de l'usage de la carte USIM, et redevable du paiement des communications passées, jusqu'à la date de mise hors service de la ligne.
Le Client pourra obtenir une nouvelle carte 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 USIM et sa remise en service seront facturées dans les conditions précisées dans le Guide des Offres en vigueur.

4.6. Carte eSIM
A la demande du Client disposant d'un téléphone compatible, DIGICEL remet une carte eSIM au Client, matérialisée par un ticket eSIM contenant le QR code d'activation de la eSIM. L'ensemble des éléments intégrés dans la eSIM via le QR code reste la propriété insaisissable, inaliénable et incessible de DIGICEL.
A l'instar de la carte SIM/USIM physique, le Client (i) est seul responsable de l'utilisation et de la conservation de la

26 Août 2025

carte eSIM, conçue pour fonctionner uniquement avec des terminaux intégrant une carte SIM intégrée au terminal ou extractive, appelée « embedded SIM » ; (ii) s'interdit d'activer la eSIM dans un équipement autre qu'un téléphone mobile ; (iii) est responsable du choix d'activer ou non un code confidentiel associé à la eSIM. En cas de vol ou de perte du mobile intégrant une eSIM activée, ou du QR code permettant d'activer une eSIM, le Client doit immédiatement en informer DIGICEL par appel au Service Clients, afin que sa ligne soit mise hors service selon les modalités stipulées à l'article 4.5. Un nouveau ticket eSIM pourra être adressé au Client dans les 5 jours suivant sa demande, à charge pour le Client d'activer sa carte eSIM pour la remise en service à réception du ticket eSIM.

5. PRIX DU SERVICE / FACTURATION

5.1. 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 remis au Client lors de la souscription du Contrat et/ou disponible sur le site web www.digicel.fr. Ces tarifs sont susceptibles d'évoluer. En ce cas, le Client en sera informé au moins un (1) mois avant son entrée en vigueur. En cas de hausse du tarif du Service Principal, le Client pourra résilier le Contrat par courrier recommandé avec accusé de réception dans les quatre (4) mois suivant l'entrée en vigueur de la hausse.

5.2. 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 précisé dans le Guide des Offres.

5.3. Le Client peut obtenir sur simple demande une facture des sommes payées.

5.4. 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.

5.5. 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.

5.6. DIGICEL pourra réviser une fois par an les prix des Offres et services optionnels fournis, sur la base de l'Indice annuel des prix à la consommation – base 2015 – ens. Des ménages – France – Services : communications tel que publié par l'INSEE sous la référence 001765176 consultable sur le site internet de l'INSEE («http://www.insee.fr» rubrique indices), par application de la formule suivante : P = (P-1)x(S/S-1), dans laquelle :
P est le prix révisé,
P-1 est le prix en vigueur avant la date de révision,
S est le dernier indice qui a été publié 3 mois avant la date de la révision,
S-1 est l'indice qui a été publié 15 mois avant la date de la révision.
En cas de disparition de l'indice, la formule de révision sera basée sur l'indice de remplacement choisi par l'Insee ou l'indice le proche communiqué préalablement par DIGICEL. Le Client sera informé du prix révisé par tous moyens, au plus tard un mois avant l'application effective du prix révisé, laquelle n'ouvre pas droit à résiliation au bénéfice du Client.

6. DONNEES 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 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.

6.1 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

6.2 Utilisation

Certaines données sont indispensables à la conclusion et à l'exécution du Contrat. Elles sont nécessaires pour :
- la souscription aux offres ;
- la fourniture et l'exploitation des services ;
- la gestion de la relation client (ex. : traitement des incidents et réclamations, modifications contractuelles, demandes de portabilité ou de résiliation…) ;
- la facturation et l'encaissement des produits et services ;
- la gestion des impayés (qui emporte notamment l'inscription du Client sur un fichier interne des impayés) ;
- la gestion des droits d'accès, de rectification, d'effacement et d'opposition susceptibles d'être exercés par le Client. DIGICEL utilise également ces données à des fins qui ne sont pas strictement nécessaires à la fourniture des Services, mais dont l'utilisation présente un intérêt légitime. Le traitement de ces données permet :
- d'améliorer les produits et services ;
- de proposer de nouvelles offres ;
- de mettre en place des opérations commerciales (ex. : offres promotionnelles, jeux-concours, loteries publicitaires…) ;
- d'établir des statistiques, études, sondages et tests produits ;
- de lutter contre la fraude ;
- de réaliser des opérations de prospection commerciale (par voie de SMS, email ou téléphone) ;
- de faciliter les accès aux comptes et outils DIGICEL (ex : identification et authentification).

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

6.3 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.

6.4 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.

6.5 Droits du Client

Le Client peut à tout moment accéder aux données le concernant et demander leur rectification lorsqu'elles sont inexactes.
Il peut en demander la portabilité et en solliciter l'effacement, dans la mesure notamment où cet effacement n'empêche pas l'exécution du Contrat, le respect des obligations légales ou la constatation, l'exercice ou la défense de droits en justice. Le Client peut également s'opposer au traitement de ses données en raison de sa situation particulière.
Au titre de ce droit d'opposition, le Client peut notamment demander à tout moment son inscription sur les liste STOP PUB DIGICEL et STOP PUB PARTENAIRES 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 règlementation. 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.

6.6 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.

7. RESPONSABILITÉ DE DIGICEL

7.1. 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 assurer une disponibilité de l'accès à son réseau supérieure à 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 Principal 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 7.2. et 7.3. des présentes, bénéficier d'un dédommagement forfaitaire sous la forme d'un crédit de communication correspondant à la durée 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 11.2. 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 7.2. et 7.3., bénéficier d'un dédommagement sous la forme d'un avoir 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.

7.2. 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 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 4.4 des présentes ou un usage nonconforme 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 ;
- en raison de l'utilisation de services rendus par des opérateurs tiers, dont notamment de perturbations ou d'interruption du service survenant à l'occasion de communications passées en mode international, lorsque celles-ci sont causées par un incident sur le réseau d'un opérateur étranger ;
- 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.
- 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 limites 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.

- En tout état de cause, dans l'hypothèse où la responsabilité de DIGICEL serait retenue, seuls les dommages matériels directs subis par le Client pourront ouvrir droit à réparation.

Les pertes d'exploitation, de chiffres d'affaires, de contrat, et plus généralement les préjudices commerciaux ou immatériels, consécutifs ou non à un dommage matériel, ne sont pas considérés comme des dommages matériels directs pouvant donner lieu à réparation.

8. OBLIGATIONS DU CLIENT

8.1. 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 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.

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

- à des fins autres que personnelles et privatives ;
- en tant que passerelle de réacheminement de communications;
- à des fins de communications entre machines (M2M),
- de façon ininterrompue, par le biais notamment d'une numérotation automatique pour l'émission d'appels ou de messages en masse.
- 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.
- 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.
- Le Client s'engage à prévenir immédiatement DIGICEL, par courrier envoyé à l'adresse mentionnée à l'article 11.2 des présentes, de tout changement de domicile ou de coordonnées bancaires.

9. SUSPENSION ET LIMITATION DU SERVICE

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 de l'article 16.6 et 17.4 des présentes, du Service ;
- en cas de revente du Service fourni par DIGICEL et/ou d'utilisation du Service en vue d'acheminer gratuitement ou non les communications d'un tiers vers les abonnés d'opérateurs fixes ou mobiles par l'intermédiaire du réseau exploité par DIGICEL.

DIGICEL peut, après avoir contacté le Client et sans que celui-ci ne 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 4.3 et 8 des présentes;
- en cas de non-paiement des sommes dues à leur échéance.

10. RÉSILIATION

10.1. 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 9 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.
- lorsque le Client n'a pas adressé à DIGICEL, dans les délais impartis, le coupon d'identification et les pièces justifiant son identité, lorsque le renvoi de ces documents est prévu.

10.2. La résiliation des services optionnels n'entraîne pas la résiliation du Contrat.

11. INFORMATION DES CLIENTS ET REGLEMENT DES LITIGES

11.1. Lorsque DIGICEL s'engage à « contacter » ou « informer » le Client, celle-ci remplit son obligation par écrit ou par téléphone, 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, sauf dispositions légales ou réglementaires contraires.

11.2. 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 un téléphone fixe au 08 09 100 555 (prix d'un appel local 0,04€ /mn), par courrier à l'adresse DIGICEL – SERVICE CLIENT – BP 72 97224 DUCOS, par courriel 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, ainsi que les coordonnées du service client, sont accessibles sur le site de DIGICEL au sein de la 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.

11.3. 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 courriel ou courrier, aux coordonnées communiquées par le Client, dans un délai de 30 jours suivant la réception de sa réclamation.

11.4 Si la réponse apportée par le Service Consommateur de DIGICEL ne lui apparaît pas satisfaisante, il pourra à l'issue d'un délai d'un mois après avoir contacté le Service Consommateur, saisir le Médiateur en justifiant de son identité et de ses échanges préalables avec le Service Client et le Service Consommateur de DIGICEL, en ligne, depuis la rubrique «Particulier» accessible depuis le site www.anm-conso.com ou par courrier à ANM CONSO - 2 rue de Colmar, 94300 Vincennes. A défaut d'accord, le litige pourra être soumis aux juridictions compétentes conformément aux dispositions du Code de procédure civile.

12. CESSIBILITE 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 / Facturation » s'appliquera mutatis mutandis.

13. CONSERVATION DU NUMERO / PORTABILITE

13.1. Demande de portage

13.1.1. 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 numéro mis à disposition par son opérateur. 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.

13.1.2. Portage sortant

Si le Client souhaite conserver son numéro de téléphone mobile DIGICEL, le Client doit effectuer les opérations décrites au 13.1.1 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 ou de la Martinique, ou de la Guadeloupe et ses dépendances, ou de la Guyane.

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

13.2.1. 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'informera 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 10.1. 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.

13.2.2. 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 13.2.5. 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.

13.2.3. Résiliation
Le Contrat peut être résilié par le Client en cas de refus par son précédent opérateur de faire droit à sa demande de conservation du numéro, ou en cas d'échec de la procédure de conservation du numéro imputable à DIGICEL, sous réserve que la demande de résiliation intervienne dans les 7 jours ouvrés à compter de la date de souscription au Contrat.

13.2.4. 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.
13.2.5. 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.

13.2.6. Code de déverrouillage du téléphone
Si le Client souhaite utiliser le téléphone mobile de l'Opérateur Donneur avec une carte 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 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.

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

13.3.1. 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 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 procèdera à la transmission de la demande auprès de DIGICEL.

13.3.2. 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.

13.3.3. 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.

13.4. 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.

14. 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. En cas de hausse du prix d'un service optionnel, DIGICEL en informera le Client avant son entrée en vigueur.

15. ACCES WAP ET WEB

15.1. Le Client peut accéder au WAP et au WEB sur les réseaux 3G, 3G+, 4G et/ou 4G+ selon l'offre souscrite, sous réserve de compatibilité du terminal et dans les limites des zones de couvertures des réseaux de Martinique, Guadeloupe, Guyane, 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.

15.2. 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.

15.3. 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 le réseau de DIGICEL, tout usage en continu étant susceptible de constituer une gêne pour les autres usagers du réseau et des services. L'usage raisonnable tel qu'entendu au sens des présentes est défini dans les Conditions Particulières de chaque offre susceptible d'être concernée. Le débit proposé est un débit maximum jusqu'à 7,2 Mb/s sur le réseau 3G/3G+ et 150 Mb/s sur le réseau 4G/4G+, dans le cadre des usages autorisés.

15.4. 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.

15.5. 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.

16. LE SERVICE VOYAGE

16.1. Le Service Voyage est le service permettant au Client d'émettre et de recevoir des communications voix et data depuis la France Hexagonale ou l'international (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 Saint-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.

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

16.3. Compte tenu du délai entre la date à laquelle les communications voix, SMS et data sont reçues et émises depuis la France Hexagonale ou les 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 de communications. Les communications en dépassement (relatives au présent Contrat ou à quelconque contrat de service Digicel antérieur) seront facturées, ou décomptées sur les crédits rechargés postérieurement au dépassement. En cas de non-règlement de ces communications, DIGICEL peut faire procéder au recouvrement des sommes dues. Les frais engendrés par le recouvrement des sommes dues sont à la charge du Client, sauf dispositions légales ou réglementaires impératives contraires. DIGICEL se réserve également le droit de limiter l'accès au Service, de suspendre la ligne et de résilier le Contrat, dans les conditions définies aux articles 9 et 10 des présentes Conditions Générales.

16.4. 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.

16.5. La consultation du répondeur étant généralement payante à l'étranger, DIGICEL, dans les cas visés aux articles 6.2. et 11.1. des Conditions Générales, remboursera au Client la durée de consultation du message laissé par DIGICEL sur demande auprès du Service Clients.

16.6. 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 USIM 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 USIM par le même client en dehors de la Zone Locale. 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 www.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 ou sur le site www.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 USIM par le même client en dehors de la Zone Locale, ou la revente de carte USIM ou du service DIGICEL), DIGICEL se réserve le droit de suspendre et de résilier le service dans les conditions des 9 et 10 des présentes Conditions Générales.

17. LES OFFRES « COMMUNICATIONS ILLIMITEES »

17.1. Certaines Offres commercialisées par DIGICEL incluent un nombre illimité de communications passées dans certaines plages horaires ou dans un certain délai. Le contenu, les conditions d'utilisation et les tarifs de ces Offres sont définis dans le Guide des Offres. Sauf mention expresse indiquée dans le Guide des Offres Carte, les communications illimitées des Offres Cartes sont utilisables exclusivement en Zone Locale. Dans le cadre d'une utilisation autorisée en itinérance, les dispositions de l'article 16 s'appliquent.
En dehors des exclusions formulées au sein du Guide des Offres Carte, ne sont pas compris dans les communications illimitées : les communications vers les numéros courts ou spéciaux et les communications internationales (sauf si expressément incluses dans l'offre).

17.2. Les communications illimitées s'entendent de communications émises depuis la Zone Locale, telle que définie dans le Guide des Offres, sauf conditions spécifiques applicables à certaines offres.

17.3. Lorsque les communications illimitées sont possibles sur une plage horaire ou un délai déterminé, ces communications doivent être commencées et terminées dans la plage/le délai spécifié. 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 décomptées du crédit de communication disponible.

17.4. Afin notamment de permettre à l'ensemble des Clients d'accéder au réseau dans des conditions optimales et d'écarter la fraude, le Client s'interdit, outre les usages prohibés à l'article 8 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, tels que définis à l'article 16.
En cas de dépassement des limites fixées aux (i), (ii) et (iii). (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.
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. DIGICEL se réserve le droit de facturer toute communication abusive, dans les conditions définies au Guide des Offres en vigueur ou sur le site internet digicel.fr.

17.5. En cas d'abus au sens de l'article 17.4. (à l'exclusion du point (iii) ci-dessus, 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.

18. 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 CARTE
En vigueur au 1er avril 2025

Les présentes Conditions Particulières complètent les Conditions Générales de Service Carte (ci-après dénommées les « Conditions Générales »).
En cas de contradiction entre les Conditions Générales et les présentes Conditions Particulières, ces dernières prévalent.

I. PACKS DIGICEL CARTE PREMIUM

Le Pack DIGICEL Carte Prépayée, conditionné par DIGICEL, comprend une carte USIM permettant l'accès au Service avec ou sans téléphone bénéficiant de la garantie figurant dans le Pack. Le Client est seul responsable de la perte, du vol, de la détérioration ou du mauvais usage du téléphone et il lui appartient de le faire réparer à ses frais ou de le remplacer, ou de s'assurer contre ces risques. Les conditions, tarifs et détails des offres DIGICEL Carte Prépayée sont définis dans le Guide des Offres en vigueur.

II. CONDITIONS PARTICULIERES PACK «MA CARTE SIM»

1. Descriptif
Le Pack «MA CARTE SIM» DIGICEL conditionné par DIGICEL est disponible auprès des Détaillants. Il comprend une carte USIM permettant de bénéficier du Service Principal décrit à l'article 1 des Conditions Générales de Service, et des services complémentaires le cas échéant, sous réserve de son activation par le Client.
2. Activation du Service
Une fois la carte USIM en sa possession, le Client dispose d'un délai de 90 jours pour procéder à son activation (sauf rétractation exercée dans les conditions décrites à l'article 4). L'activation se fait exclusivement sur l'interface macarte.digicel.fr, en suivant la procédure réservée à cet effet. L'activation entraine l'attribution d'un nouveau numéro DIGICEL, automatiquement communiqué par mail au Client, lequel demeure libre à tout moment de demander la portabilité d'un numéro existant, conformément à la procédure indiquée à l'article 13 des Conditions Générales. A défaut d'activation dans le délai précité, la carte USIM ne pourra plus être activée et est rendue inutilisable. Les sommes payées correspondant à l'achat du Pack Carte Prépayé demeurent acquises à DIGICEL et ne peuvent être remboursées. Pour bénéficier du service, une nouvelle carte USIM devra être renseignée.

3. Prix
Les tarifs de l'offre Pack « MA CARTE SIM » sont définis dans la documentation spécifique relative à l'Offre commercialisée au jour de l'activation du Service par le Client.

III. CONDITIONS PARTICULIÈRES D'UTILISATION DES APPLICATIONS

Les applications sont disponibles sous réserve de commercialisation par Digicel et ses partenaires. Les présentes conditions particulières sont applicables à l'utilisation des applications depuis une Recharge Premium ou une Quick Pick Premium uniquement. A défaut, ce sont les conditions générales d'utilisation de chaque application qui priment.

A - RÈGLES COMMUNES AUX DIFFÉRENTES APPLICATIONS

1. La création du compte
L'usage de chaque application nécessite préalablement la création d'un compte. Les informations renseignées par le Client doivent être exactes, complètes et à jour. La ligne du Client doit être active (non suspendue ou résiliée) au jour de la création du compte. Le Client est seul responsable de la conservation de la confidentialité de ses identifiants et codes d'accès, DIGICEL déclinant toute responsabilité en cas d'utilisation des applications par une personne autre que le Client ou par une personne autorisée par lui, disposant de ses identifiants et mots de passe. Le Client s'engage à avertir immédiatement DIGICEL de toute suspicion d'utilisation par un tiers non autorisé de ses identifiants et mots de passe. A défaut d'accomplir les diligences détaillées au sein du présent article, l'utilisation des applications est impossible, ce que le Client reconnait.

2. Prérequis technique
Pour accéder aux applications, le Client doit les télécharger sur son terminal Android (via le Play Store) ou Apple (via l'Apple Store).Le Client doit impérativement disposer d'un terminal mobile (smartphone/tablette numérique sur 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 crédit disponible, 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 7 des Conditions Générales.

4. Données personnelles
En complément de l'article 6 des Conditions Générales de Service Digicel Carte, chacune des applications fait l'objet d'une politique de confidentialité sur le traitement de vos données personnelles partagées par le Client pour utiliser les applications ou créées lors de son utilisation de l'application. Les politiques de confidentialités sont disponibles sur le site internet de Digicel (https://www.digicelgroup.com/mq/fr/particulier.html), rubrique Découvrir, section Applis et sur le site internet du Webstore Digicel (https://webstore.digicel.fr/fr/), rubrique Politique de confidentialité.

5. Vie privée et sécurité
Les applications demeurent accessibles depuis le terminal du Client, sauf demande expresse de déconnexion au sein de la rubrique « Réglages ». Afin de préserver l'accès aux applications, et plus largement à l'ensemble des données personnelles figurant sur le terminal du Client, DIGICEL recommande au Client de :
- Sécuriser l'accès au terminal par un mot de passe ;
- Activer le verrouillage du terminal au bout de quelques secondes d'inactivité et instaurer un code pour le réactiver ;
- En cas de vente ou de don du terminal à un tiers, effacer les données du terminal et réinitialiser le téléphone. Le Client demeure en tout état de cause responsable de la conservation et de la garde de son terminal, ainsi que des codes d'accès. La responsabilité de DIGICEL ne peut être engagée en cas d'utilisation des applications consécutive à la divulgation de ces codes ou à la consultation par un tiers du terminal du Client. En cas de perte ou de vol du terminal, le Client est invité à alerter immédiatement le service client DIGICEL afin que la ligne soit mise hors service et que l'accès aux applications soit bloqué, conformément aux dispositions de l'article 4.5 des Conditions Générales en vigueur.

6. Responsabilité de DIGICEL
DIGICEL ne souscrit aucun engagement ni ne concède aucune garantie relativement :
- A l'utilisation non conforme ou illicite des applications par les Clients et notamment d'une utilisation interdite ou frauduleuse d'un ou plusieurs contenus hébergés par les ayants-droits des applications;
- A la fourniture d'information erronée ou incomplète pour l'accès au service de ces applications ;
- Au dysfonctionnement ou au ralentissement de la vitesse d'exécution du service, DIGICEL ne garantissant pas que les applications soient disponibles de manière permanente ;
- A l'incompatibilité du service avec le terminal du Client ;
- A l'utilisation hors ligne des applications;
- A la suppression d'un ou plusieurs contenus du catalogue d'une ou plusieurs applications et plus généralement au contenu et au fonctionnement des applications, dont le service est édité par des tiers ;
- A la communication, volontaire ou involontaire (par imprudence ou négligence) par le Client de ses identifiants de connexion d'une ou plusieurs des applications à un tiers ;
- D'un fait imprévisible et insurmontable d'un tiers ou d'un cas de force majeure tel que défini par l'article 1218 du Code civil et les tribunaux ;
- Et plus généralement une circonstance imputable au Client.

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

7. Téléchargement et utilisation des applications
Les applications peuvent être utilisées en wi-fi ou via l'internet mobile. Dans cette dernière hypothèse, le Client est informé que le téléchargement de l'application et son utilisation sont décomptés de son quota de data selon les modalités et conditions tarifaires applicables à l'offre souscrite.
Suite à l'épuisement du volume data inclus dans l'offre souscrite, le débit de la bande passante est réduit. Depuis les zones non incluses dans l'offre souscrite, les communications data sont facturées selon la grille tarifaire roaming du Guide des Offres en vigueur.

8. Propriété intellectuelle – Droits concédés au Client
DIGICEL et ses partenaires sont titulaires des droits de propriété intellectuelle afférents aux applications, notamment relatifs à ses éléments logiciels et graphiques, ainsi que les marques associées. Le Client est également informé que les visuels, contenus musicaux et audiovisuels hébergés par les applications sont la propriété de personnes tierces (les ayants droits) et sont protégés par la législation relative aux droits d'auteur. Les droits du Client sur le service des applications sont limités aux fonctionnalités qui lui sont octroyées au sein des applications, exclusivement dans le cadre d'une utilisation privée au sein de son cercle de famille. Toute utilisation publique, notamment pour la sonorisation de lieux ou d'évènement public, ou la sonorisation des boutiques, est expressément interdite. Les présentes conditions particulières n'opèrent aucun transfert de propriété au profit du Client. En conséquence, le Client s'interdit de porter atteinte de quelque façon que ce soit aux droits de propriété intellectuelle détenus par DIGICEL ou des tiers sur tout ou partie des applications et de ses contenus, qu'il s'interdit d'extraire ou de réutiliser en dehors des applications. Le Client bénéficie uniquement d'une simple licence d'utilisation de la solution, à titre non exclusif, personnelle et incessible, pour toute la durée de son abonnement aux applications. De manière plus générale, tout usage non expressément autorisé d'une application est formellement interdit et constitue une contrefaçon au sens du Code de la propriété intellectuelle susceptible d'engager la responsabilité civile et pénale du Client. Le Client est à ce titre informé que le fait de porter atteinte sciemment à une mesure technique de protection d'un contenu musical, visuel ou audiovisuel sur une application sens de l'article L335-4-1 du Code du propriété intellectuelle est puni de 3.750 euros , et que le fait le fait de procurer ou proposer sciemment à autrui, directement ou indirectement, des moyens conçus ou spécialement adaptés pour porter atteinte à une telle mesure technique est puni de six mois d'emprisonnement et 30.000 euros d'amende.

9. Suspension d'une application et résiliation

9.1 Cas de suspension de la ligne DIGICEL

DIGICEL pourra suspendre l'accès à une ou plusieurs applications pour tous les cas de suspension de la ligne DIGICEL du Client prévu au sein des Conditions Générales (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 entraine l'impossibilité pour le Client d'accéder à l'option via l'internet mobile. L'usage en Wi-Fi demeure disponible.

9.2 Résiliation d'une option par DIGICEL

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

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

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

9.3 Résiliation d'une option par le Client

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

B- RÈGLES PARTICULIÈRES DES DIFFÉRENTES APPLICATIONS

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

IV. RECHARGE CARIBBEAN NOMAD

1. Descriptif

Les Recharges Caribbean Nomad permettent 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 »), au moyen d'un crédit de communications voix, sms et 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 15.3 des Conditions Générales), utilisable depuis un terminal mobile, via le réseau Digicel, ou les réseaux d'opérateurs tiers avec lesquels DIGICEL a passé des accords d'itinérance.

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 Saint-Barthélemy). Pour rappel, 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.

2. Prix

Le tarif des Recharges Caribbean Nomad est précisé dans le Guide des Offres en vigueur.

3. Fonctionnement

Lorsqu'un Client disposant d'une des Offres éligibles aux Recharges Caribbean Nomad se déplace ponctuellement en dehors de la Zone locale, il lui appartient d'effectuer le rechargement de la Recharge Caribbean Nomad pour émettre et recevoir des communications, sous réserve de la validité de sa ligne, selon les différents modes de rechargement.

Ce rechargement peut être effectué à tout moment par le Client, selon les modes de rechargement présentés sur le site www.digicel.fr ou sur le Guide des Offres, les conditions de rechargement pouvant être amenées à évoluer.

La Recharge Caribbean Nomad ne peut être souscrite qu'en complément d'une offre Carte Premium ou d'une offre Carte Caribbean Nomad.

A épuisement du crédit de communication ou à l'expiration de la date limite de validité de la Recharge (DLV), le Client pourra souscrire à une nouvelle Recharge Caribbean Nomad. Le client peut consulter à tout moment son crédit de communication depuis l'application MyDigicel ou via l'USSD.

Les conditions d'utilisation, la liste des pays éligibles aux Recharges Caribbean Nomad et les tarifs des communications reçues et émises en France hexagonale et à l'international, sont définis dans le Guide des Offres.

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.

4. Durée de validité

Le Client dispose du délai figurant dans le Guide des Offres en vigueur, à compter du rechargement de la Recharge Caribbean Nomad pour consommer le crédit de communication disponible au titre du rechargement choisi. Au terme de ce délai, si le Client n'a effectué aucun rechargement, il perd irrévocablement le crédit de communication (voix, sms, data, et, accès aux applications le cas échéant) restant, et ne pourra plus émettre de communications, sauf les numéros d'urgence et le 333.

Nom du Client : _____

Date : _____

Nom du Client : _____

Date : _____

En deux exemplaires originaux dont un remis au Client
Signature :

26 Août 2025

OFFRE DIGICEL CARTE PREPAYÉE
Récapitulatif contractuel
Date : 01/07/2026

Digicel Antilles Françaises Guyane
Oasis Bois Rouge 97224 DUCOS
431 416 288 RCS Fort-De-France

- **Le présent récapitulatif contractuel énonce les principaux éléments de la présente offre de services, comme l'exige le droit de l'UE[1].**
- **Il permet de comparer des offres de services.**
- **Des informations complètes sur le service figurent dans d'autres documents.**

Services

- Offre prépayée disponible sur l'ensemble des zones couvertes par les réseaux Digicel 3G/ 3G+/ 4G/ 4G+ sous réserve de disposer d'un téléphone mobile compatible.
- Offre réservée aux clients résidant ou pouvant justifier d'un lien stable avec la Zone Locale (ci-après « ZL » : Martinique, Guadeloupe, Guyane, Saint Martin - partie française, Saint Barthélemy).
- Les termes « illimités » mentionnés dans la présente fiche s'entendent sous réserve d'une utilisation privée, normale et non abusive du service, Digicel se réservant le droit de suspendre le service en cas d'utilisation abusive ou frauduleuse de l'offre.
- Offre accessible en formule bloquée : le compte recharge peut être crédité pour accéder aux services non inclus.

Débits du service Internet et voies de recours

- **Débit maximal théorique estimé pour le téléchargement descendant et ascendant pour le service mobile d'accès à Internet :** jusqu'à 7,2 Mb/s sur le réseau 3G, et jusqu'à 150 Mb/s sur le réseau 4G/4G+ dans le cadre des usages autorisés.
- **Voies de recours, en cas d'écart entre les performances réelles et celles indiquées dans le contrat :** (1) demande au Service Client aux coordonnées indiquées dans le présent Récapitulatif Contractuel, puis, à défaut d'un règlement amiable dans les 30 jours à compter de la réception de la demande par le Service Client, (2) réclamation par écrit au Service Consommateurs - BP 72 – 97224 Ducos, puis, à défaut d'un règlement amiable dans les 30 jours à compter de la réception de la demande par le Service Consommateurs, (3) saisine du médiateur de la consommation en ligne depuis la rubrique « Particuliers » du site web de l'ANM Conso (url : https://www.anm-conso.com/) ou par courrier à l'ANM Conso – 2 rue de Colmar – 94300 Vincennes.

Prix

PASS LOCAL	MONTANT	**5 €**	**10 €**	**20 €**
	APPELS DEPUIS LA ZONE LOCALE	60 mn vers la zone locale	120 mn vers la zone local e	ILLIMITES vers la zone locale
	APPELS DEPUIS LA ZONE LOCALE	10 mn vers Caraïbe Digicel, Europe, Suriname, Haiti	30 mn vers Caraïbe Digicel, Europe, Suriname, Haiti, USA, Canada, Sint-Maarten	60 mn vers Caraïbe Digicel, Europe, Suriname, Haiti, USA, Canada, Sint-Maarten, Brésil
	SMS DEPUIS ZONE LOCALE	ILLIMITES vers la zone local e	ILLIMITES vers la zone local e	ILLIMITES vers la zone local e
	QUOTA INTERNET	1Go	5Go	15Go
	VALIDITE DU CREDIT	5 jours	7 jours	15 jours
	VALIDITE DE LA LIGNE	6 mois	6 mois	6 mois
PASS DATA	MONTANT	**5 €**	**15 €**	**25 €**
	QUOTA INTERNET	2Go	10Go	30Go
	VALIDITE DU CREDIT	3 jours	10 jours	20 jours
	VALIDITE DE LA LIGNE	6 mois	6 mois	6 mois

[1] Article 102, paragraphe 3, de la directive (UE) 2018/1972 du Parlement européen et du Conseil du 11 décembre 2018 établissant le code des communications électroniques européen (JO L 321 du 17.12.2018, p. 36).

PASS VOYAGE	MONTANT	**10 €**	**15 €**	**25 €**	**45 €**
	APPELS DEPUIS LA ZONE LOCALE ET LA ZONE VOYAGE DU PASS	x	30 mn vers la zone locale, Caraibe, Suriname, Haiti	120mn vers la zone locale, Caraibe, Suriname, Haiti, USA,CANADA, Europe	120mn vers la zone locale, Caraibe, Suriname, Haiti, USA,CANADA, Europe, Sint-Maarten
	SMS DEPUIS ZONE LOCALE ET LA ZONE VOYAGE DU PASS	x	50 SMS vers la zone locale, Caraibe, Suriname, Haiti	ILLIMITES vers la zone locale, Caraibe, Suriname, Haiti, USA,CANADA, Europe	ILLIMITES vers la zone locale, Caraibe, Suriname, Haiti, USA,CANADA, Europe, Sint-Maarten
	QUOTA INTERNET DEPUIS CARAIBE DIGICEL, SURINAME, HAITI	3Go	5Go	20Go	50Go
	QUOTA INTERNET DEPUIS USA CANADA, EUROPE	x	X	5Go	10Go
	QUOTA INTERNET DEPUIS SINT MARTEEN	x	X	x	
	VALIDITE DU CREDIT	5 jours	7 jours	15 jours	30 jours
	VALIDITE DE LA LIGNE	12 mois	12 mois	12 mois	12 mois

RECHARGE CLASSIQUE	MONTANT FIXE	2 €	5 €	10 €	20 €	40 €
	MONTANT VARIABLE	2€ à 4€	5€ à 9€	10€ à 19€	20€ à 39€	40€ et +
	VALIDITE DU CREDIT	7 jours	14 jours	21 jours	40 jours	80jours
	VALIDITE DE LA LIGNE	3 mois	3 mois	3 mois	6 mois	6 mois

Durée, renouvellement, résiliation

La durée de validité initiale de la ligne est de 3 mois et peut être prolongée par le rechargement du crédit de communication.

En cas de demande de Portabilité sortante le titulaire de la ligne pourra, sur demande, obtenir le remboursement des crédits restant sur son compte prépayé au jour de la date de portage, déduction faite des frais de gestion mentionnés dans le Guide des Offres en vigueur au moment de la demande.

Caractéristiques à l'attention des utilisateurs finaux handicapés

L'offre étant sans durée minimale d'engagement, elle n'est soumise à aucune condition particulière de résiliation.

- Les clients sourds ou malentendants de Digicel peuvent bénéficier des services d'un interprète en Langue des Signes Française (LSF), d'un codeur Langue Parlé Complété (LPC) ou encore d'un transcripteur de texte pour leurs appels avec des entreprises, organismes ou entre particuliers à raison de 3h/mois, tous les mois, sans surcoût.
- Ce service est disponible du Lundi au vendredi de 3h à 14h (4h à 15h pour la Guyane) - Le Samedi de 3h30 à 7h30 (4h30 à 8h30 pour la Guyane). Pour souscrire, il vous s uffit d'envoyer un mail à contact@digicegroup.fr ou contacter le LiveChat.
- L'application Elioz est disponible sur l'App Store et Google Play.

Autres informations utiles

- Le Contrat de service est constitué des documents suivants : (1) les conditions générales et particulières de service, (2) le formulaire de souscription Carte, (3) le Guide des Offres Carte Grand Public et/ou toute documentation à laquelle il est donné valeur contractuelle (4) le récapitulatif contractuel.
- **Service client 7J/7**
- Par téléphone (7h–22h, 8h-23h pour la Guyane) :
  - Au **555** depuis votre mobile (appel gratuit)
  - Au **0 809 100 555** ou **06 96 900 555** (prix d'un appel) depuis un fixe ou un autre mobile
- Par chat avec **Rüby** (24H/24, 7J/7)
- par Livechat avec un agent (7h–22h, 8h-23h pour la Guyane)
- Sur notre site **www.digicel.fr**
- Sur l'application **MyDigicel**, rubrique "Assistance en ligne"